

Planungs- und Nutzungsreglement Abfertigungsschalter

Version 3.1, 27.10.2019



Planungs- und Nutzungsreglement Abfertigungsschalter	1
1. Grundlage	3
2. Gegenstand	3
3. Nutzung	3
3.1. Check-in Bereiche	3
3.1.1. Definition Schalter- und Flächennutzung	3
3.1.2. Nutzungsarten und Tarife	5
3.1.3. Check-in Arten	5
3.1.4. Ermittlung des Schalterbedarfs	6
3.2. Airside Bereiche	8
3.2.1. Definition Schalternutzung	8
3.2.2. Ermittlung des Schalterbedarfs	8
4. Zweckänderung	9
5. Änderungen an der Schalterinfrastruktur	9
5.1.1. Durch den Nutzer	9
5.1.2. Durch die FZAG	9
6. Unterhalt	9
7. Nutzungsunterbrüche	9
8. Änderungen des Planungs- und Nutzungsreglements	10
9. Produktverantwortlicher und Kontakt für die Schalterinfrastruktur	10
Anhang 11	
A.1. Ausstattung Abfertigungsschalter	11
A.2. Service Level CUTE	11
A.3. Self Service Bag Drop	12
A.3.1. Grundlage	12
A.3.2. Gegenstand	12
A.3.3. Nutzung	12
A.3.4. Technische Voraussetzungen	15
A.3.5. Unterhalt	16
A.4. GSA-Gepäck Limitationen	16

1. Grundlage

Die Abfertigungsschalter gehören zu der zentralen Infrastruktur am Flughafen Zürich (Betriebsreglement, Anhang 4, Beilage 2).

Als Nutzer im Sinne dieses Planungs- und Benutzungsreglements gelten die Dienstleister am Flughafen Zürich, welche über eine gültige Dritt- bzw. Selbstabfertigungsberechtigung im Bereich Check-In verfügen.

Das Nutzungsverhältnis zwischen der Flughafen Zürich AG (FZAG) und dem Nutzer untersteht dem öffentlichen Recht. Die Benutzung hat unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften für den Flughafen Zürich, insbesondere des Betriebsreglements, zu erfolgen.

Bei einem Verstoss gegen das Benutzungsreglement mahnt die FZAG den Nutzer schriftlich ab und setzt eine angemessene Frist zur Behebung. Bei erfolgloser Abmahnung gelten die entsprechenden Regelungen aus der Dritt- bzw. Selbstabfertigungsberechtigung.

2. Gegenstand

Dieses Reglement gilt für die Planung und Nutzung der Abfertigungsschalter und Self Service Bag Drop Einheiten. Die Zuteilung der Abfertigungsschalter (Standort, Anzahl und Dauer) liegt in der Verantwortung der FZAG. Die Schalterzuteilung erfolgt in Absprache mit den Nutzern.

Für die Nutzung von CUSS-Automaten (Common Use Self Service) schliesst der Nutzer einen gesonderten Vertrag mit der FZAG ab. Die Regelungen hinsichtlich der CUSS-Automaten, der Check-in Schalterordnung, des Aufstellens von Airline-eigenen mobilen Arbeitspulten sowie dediziertem Material, Schalterbeschriftung und der Monitor- und Queuing-Verwaltung sind nicht Bestandteil dieses Dokuments. Diese, sowie die Nutzung weiterer mobiler Check-in und Gate-Infrastrukturen (z.B. mobiler Schalter, Tensatoren, Stellwände und Tische), die nicht zur zentralen Infrastruktur gehören, sind in den „Terminal Regulations“¹ definiert.

Definition und Messung von Qualitätsparametern sind in der „Dritt-Abfertigungsberechtigung“ geregelt² und nicht Bestandteil dieses Dokuments.

3. Nutzung

3.1. Check-in Bereiche

3.1.1. Definition Schalter- und Flächennutzung

3.1.1.1. Check-in Schalter

Check-in Schalter dienen der Fluggastabfertigung und –betreuung, der Kontrolle der Reiseunterlagen, der Ausstellung der Bordkarten sowie der Registrierung und Aufgabe des Gepäcks in die Gepäcksortieranlage. Zusatzleistungen sind nur im direkten Zusammenhang mit der aktuellen Flugreise erlaubt (z.B. Umbuchungen, Inkasso von Übergepäck, Upgradings, Extra seats etc.). Weiterführende Leistungen (z.B. Reiseberatung, Ticketverkauf, Hotelbuchungen) und die primäre Nutzung als Service-Schalter sind nicht gestattet. Für die Funktion Service Schalter sind die dafür vorgesehenen Supervisor Schalter, bzw. Supervisor Support Schalter und Ticket Schalter zu verwenden.

¹ <http://www.zurich-airport.com/business-and-partners/flight-operations/terminal-regulation>

² <https://www.zurich-airport.com/business-and-partners/flight-operations/ground-handling/>

3.1.1.2. Supervisor Schalter (direkt angrenzend an Check-in Schalter)

Supervisor Schalter dienen der Aufsicht über die Check-in Schalter Prozesse und die Passagierabfertigung in Spezialfällen sowie bei Unregelmässigkeiten. Supervisor Schalter verfügen in der Regel über keinen Gepäckbandanschluss. Tätigkeiten wie z.B. Ressourcenplanung, Ticketverkauf, Hotelbuchungen und weitere vom Check-in Standort unabhängige Prozesse sind an diesen Supervisor Schaltern nicht gestattet.

Die Schalterzuteilung erfolgt monatlich durch FZAG und ist ein Bestandteil der monatlichen Check-in Schalter Tagesplanung. Die Dauer der Überlassung von Supervisor Schaltern ist abhängig von der Check-in Schalterbelegung und dem Abfertigungsprozess der Nutzer. Die Nutzer haben kein Anrecht auf einen bestimmten Supervisor Schalter. Supervisor Schalter werden nur in Kurznutzung (siehe 3.1.2.2) vergeben.

Sind zum gewünschten Zeitpunkt keine Supervisor Schalter verfügbar, kann bei entsprechender Verfügbarkeit und nur mit Bewilligung der FZAG ein Check-in Schalter für Supervisor-tätigkeiten genutzt werden. Dieser wird entsprechend als Supervisor Schalter verrechnet und darf nicht für Check-in Tätigkeiten verwendet werden.

3.1.1.3. Supervisor Support Schalter (nicht direkt angrenzend an Check-in Schalter)

Supervisor Support Schalter dienen der weiterführenden Unterstützung der Check-in Schalter Prozesse, der Passagierabfertigung in Spezialfällen und bei Unregelmässigkeiten. Supervisor Support Schalter verfügen in der Regel über keinen Gepäckbandanschluss. Tätigkeiten wie z.B. Umbuchungen oder Hotelbuchungen im Falle von Irregularities und weitere vom Check-in Standort unabhängige Prozesse sind an diesen Supervisor Schaltern ausnahmsweise gestattet.

Die Schalter Zuteilung erfolgt grundsätzlich pro Flugplanperiode durch die FZAG unter Miteinbezug der Nutzer. Bei Verfügbarkeit kann die Zuteilung auch kurzfristiger erfolgen. Die Nutzer haben kein Anrecht auf einen bestimmten Schalter. Es besteht die Möglichkeit einen Antrag auf Dauernutzung (siehe 3.1.2.1) zu stellen.

3.1.1.4. Sperrgepäckschalter

Sperrgepäckschalter dienen der Abgabe von Gepäckstücken, deren Gewicht oder Grösse ein Check-in an den herkömmlichen Check-in Schaltern verunmöglicht. Die FZAG stellt die Sperrgepäckschalter Infrastruktur zur Verfügung. Die Abfertigung vom Sperrgepäck erfolgt über die Nutzer.

Alle Nutzer haben Zugang zu den Sperrgepäckschaltern. Falls Sperrgepäckschalter von einem einzigen Nutzer betrieben werden, hat dieser die Benützung für die übrigen Nutzer in nicht-diskriminierender Art sicherzustellen. Eine allfällige Verrechnung hat nach verursachergerechten und nicht-diskriminierenden Kriterien zu erfolgen. Die FZAG hat das Recht Einblick in die Preiskalkulationen zu verlangen.

Weitere Details über das Handling vom Sperrgepäckschalter sind dem «Pflichtenheft für die Erbringer von Bodenabfertigungsdiensten im Bereich Gepäcksortierung auf dem Flughafen Zürich» zu entnehmen.

3.1.1.5. Spezialschalter

Spezialschalter (z.B. bei Flugplanänderungen, Spezialflügen oder Wartungsarbeiten) müssen bei FZAG angefragt werden und werden auf Basis einzelner Flüge geprüft. Sofern keine nachteilige Auswirkung auf das Gesamtsystem besteht, können Spezialschalter für Einzelflüge bewilligt werden. Zu betrieblichen Spitzenzeiten wird dafür möglichst ein Standort ausserhalb des normalen Check-in Bereichs der jeweiligen Airline zugewiesen. Ausserhalb der Spitzen kann ein Standort innerhalb des normalen Check-in Bereichs zugewiesen werden.

3.1.1.6. Abfertigungsflächen

Die Nutzung der Flächen vor den Schaltern ist in den jeweiligen Nutzungsentgelten inbegriffen. Deren Bewirtschaftung ist in den Terminal Regulations geregelt.

3.1.2. Nutzungsarten und Tarife

3.1.2.1. Dauernutzung

Ein Schalter wird in Dauernutzung, das heisst zu einem fixen Betrag pro Tag verrechnet, wenn innerhalb der Öffnungszeit des jeweiligen Check-in Bereichs (04:15 – 22:30 Lokalzeit) eine Mindestschalternutzung von 10 Stunden besteht. Wird der Schalter während eines Tages von mehreren Handling Agents genutzt, so wird der Fixbetrag anteilig in Rechnung gestellt. Airlines, die mehr als 10% Marktanteil an den Lokalpassagieren am Flughafen Zürich aufweisen, können auch bei Nichterfüllung dieser Bedingungen einen Antrag auf Dauernutzung durch ihren Handling Agent stellen. Die FZAG behält sich das Recht vor, diesen bei Schalterknappheit abzulehnen. Ebenfalls ausgenommen von dieser Definition sind Supervisor Support Schalter.

3.1.2.2. Kurznutzung (ehem. Wechselnutzung)

Schalter, welche die Kriterien einer Dauernutzung nicht erfüllen, werden dem entsprechenden Nutzer in Kurznutzung d.h. zum Minutentarif verrechnet.

3.1.2.3. Tarife

Die gültigen Tarife für die beiden Nutzungsarten sind im Gebührenreglement des Flughafens Zürich publiziert.

3.1.3. Check-in Arten

3.1.3.1. Common Check-in:

Der „Common Check-in“ ist das Standardprodukt am Flughafen Zürich. Hierbei werden mehrere Flüge verschiedener Fluggesellschaften an den gleichen Schaltern in der gleichen Zeitperiode durch den Nutzer abgefertigt.

Ein dediziertes Branding der Fluggesellschaft ist nicht erlaubt. Die Logos der Fluggesellschaften, die im gleichen Zeitraum des Tages operieren, werden auf den Monitoren gleichzeitig angezeigt. Ausgenommen ist der „Allianz Check-in“ von zwei oder mehreren Airlines, für welche ein allianz-spezifisches Branding erlaubt ist. Falls für verschiedene Airlines verschiedene IT Systeme verwendet werden, hat der Nutzer die Verträglichkeit untereinander sicherzustellen. Die Nutzung der IT Systeme muss immer via CUTE erfolgen. Check-in Beginn in einem Common Check-in muss mindestens 150 Minuten vor dem ersten Abflug einer Check-in Periode, jedoch frühestens um 04:15, sichergestellt werden. In Ausnahmefällen können spätere Schalteröffnungszeiten bewilligt werden.

3.1.3.2. Dedicated Check-in

Beim „Dedicated Check-In“ steht eine von der FZAG definierte Anzahl Check-in Schalter während der Check-in Zeit ausschliesslich einem Nutzer für eine Fluggesellschaft oder Allianz zur Verfügung. Dedication berechtigt zur Nutzung der Logos der entsprechenden Fluggesellschaft bzw. Allianz an den zugeteilten Monitoren. Dediziertes Branding und die Verwendung spezifischer Abfertigungsmaterialien sind im Rahmen der Terminal Regulation und des Schalterbeschriftungskonzepts möglich. Die Nutzung der IT Systeme muss immer via CUTE und mittels airline-dediziertem Login erfolgen; die Nutzung des Common Logins des Handling Agents ist nicht

erlaubt. Das Check-in muss mindestens 150 Minuten vor einem Abflug geöffnet sein. Verantwortlich für die Prüfung, Vergabe und Kommunikation von Dedication ist die FZAG.

Folgende Kriterien sind für die Vergabe einer Dedication zu erfüllen:

Die betreffende Fluggesellschaft verbindet den Flughafen Zürich mit Langstrecken-Destinationen. (Richtgrösse: drei wöchentliche Frequenzen mit Flugsegmenten von mehr als 4'000 km)

ODER:

Die betreffende Fluggesellschaft bringt dem Flughafen Zürich eine substantielle Anzahl Passagiere. (Richtgrösse: 12'000 Sitze outbound pro Monat, gemittelt über die laufende und die kommende Flugplansaison)

Die FZAG behält sich vor, die aufgeführten Kriterien saisonal anzupassen. Weitere Kriterien für die Dedication-Vergabe sind zusätzliche Einschränkungen in Zusammenhang mit Staatsverträgen und Empfehlungen der Airport Security, sowie die verfügbare Schalterkapazität in der jeweiligen Zeit.

3.1.3.3. Self Service Bag Drop

Über die Planung und Nutzung von Self Service Bag Drop (SSBD) gibt Anhang A.3 Auskunft.

3.1.4. Ermittlung des Schalterbedarfs

Der Schalterbedarf wird auf Basis des primären und des sekundären Bedarfs eines Nutzers ermittelt:

3.1.4.1. Primärbedarf

Der Primärbedarf stellt den Mindestbedarf an Schaltern dar und basiert auf den definierten Einflussfaktoren: Anzahl Sitze, Sitzladefaktoren, Umsteigeanteile, Einfindungsprofile, Prozesszeiten und zulässige Wartezeiten sowie der Check-in Art. Der berechnete Zusatzbedarf von einem Flug innerhalb einer Common-Abfertigung ist aufgrund Synergieeffekten i.d.R. tiefer als in einer Dedication.

Die Planungsparameter der FZAG werden regelmässig mit den Planungsparametern der Nutzer abgeglichen. Die FZAG überprüft diese Einflussfaktoren saisonal und sorgt dafür, dass der Primärbedarf der Nutzer gedeckt ist. Die Nutzer ihrerseits dürfen den Mindestbedarf an Schaltern für eine Airline nicht unterschreiten und haben ihre Service Level Agreements entsprechend aufzusetzen.

Zur Ermittlung des Schalterbedarfs werden initial folgende Abfertigungsparameter pro Schalter angewendet:

Traditioneller Check-in (ohne Besonderheiten, z.B. Punkt-Punkt Flüge):	30 Pax/h
Traditioneller Check-in (mit Besonderheiten, z.B. mit Passkontrolle und hoher Anteil an Passagieren mit Weiterflügen):	20 Pax/h
Bag-Drop-off:	60 Pax/h
Maximale Anzahl wartender Passagiere pro Check-In Schalter	10 Pax

(Vorgaben aus der „Drittabfertigungsberechtigung“, Kapitel 3.2.2.)

Für die Berechnung des Primärbedarf wird ein Sitzladefaktor von 100% herangezogen. Bei Fluggesellschaften mit einem Transferanteil von über 10% wird der Sitzladefaktor entsprechend nach unten korrigiert (Durchschnittlicher Transferanteil der letzten 12 Monate). Die Berechnung für die monatliche Planung basiert auf der internen 10-Wochen Prognose.

Zur genaueren Planung können in Absprache mit dem Nutzer auch andere Parameter angewendet werden (z.B. hoher Gruppen-Check-in Anteil, höherer Zeitbedarf für Passagierbefragungen oder bei Flügen mit hohem Übergepäckanteil).

3.1.4.2. Sekundärbedarf

Der Sekundärbedarf basiert auf den zusätzlichen Bedürfnissen des Nutzers und kann von der FZAG bewilligt werden, wenn der Primärbedarf gedeckt und im entsprechenden Check-in Bereich Restkapazität verfügbar ist. Die Bedürfnisse können dem Key Account Manager von FZAG mitgeteilt werden. Ein Anspruch besteht nicht.

3.1.4.3. Dauer der Überlassung

Die Bereitstellung der Check-in Schalter beginnt grundsätzlich frühestens 195 Minuten vor der planmässigen Abflugzeit und endet spätestens 40 Minuten vor der planmässigen Abflugzeit. Die Vor- und Nachbereitungsphase sind in diesem Zeitraum enthalten. Standardmässig werden 15 Minuten Vorbereitungszeit eingeplant, welche kostenlos sind. Bei Bedarf kann ein Antrag auf frühere Übernahme oder spätere Rückgabe der Schalter gestellt werden. FZAG kann dies bewilligen, sofern im entsprechenden Check-in Bereich Restkapazität verfügbar ist. Ein Anspruch besteht nicht. Die detaillierte Check-in Schalterbelegung wird zwischen der Fluggesellschaft und dem Nutzer vereinbart. Die Schliessung eines Check-in Schalters darf die Pünktlichkeit des betreffenden Fluges nicht beeinträchtigen. Eine Überlassung von Check-in Schaltern an Dritte bedarf der vorgängigen Bewilligung der FZAG.

3.1.4.4. Grundsätze zur Schalterzuweisung

Das Ziel der FZAG ist eine möglichst effiziente und faire Check-in Schalterzuweisung im Sinne des Gesamtsystems zu gewährleisten. Die effektive Schalterzuweisung wird monatlich spätestens eine Woche vor Beginn des Planungsmonats in Rücksprache mit den Nutzern festgelegt und anschliessend publiziert. Sie basiert auf dem ermittelten Schalterbedarf und den folgenden Grundsätzen in abnehmender Priorität:

Prio.	Kriterium
1.	Jeder Flug und jede Airline haben ausreichend Schalter <i>Der Primärbedarf für jeden Flug und jede Airline soll nach den vordefinierten Parametern gedeckt sein (Prozesszeit, Sitzladefaktor, max. Anzahl wartender Passagiere pro Schalter, etc.).</i>
2.	Effiziente und gleichmässige Auslastung der Schalter und Check-in Bereiche <i>Kurze Wege für die Passagiere der Airlines mit den meisten Frequenzen und dem höchsten Passagiervolumen über den ganzen Tag, sowie gleichmässige Lastverteilung der Check-in Bereiche im Peak nach Check-in Bereich</i>
3.	Kundensicht der Passagiere mitberücksichtigt <i>Der Check-in Standort soll ein qualitativ hochwertiges Produkt für die Passagiere anbieten. Dies beinhaltet ausreichend Anstehfläche und optimalen Passagierfluss.</i>
4.	Kundensicht der Airlines und Handling Agents mitberücksichtigt <i>Die operationellen Kundenwünsche der Airlines und Handling Agents werden soweit möglich berücksichtigt.</i>
5.	Stabilität und Robustheit des Benutzerkonzeptes <i>Zur Vereinfachung von Signaletik, Kommunikation sowie einfachen Passagierwegen sollen die Konzepte bei Veränderungen im Tagesbetrieb stabil sein.</i>

Die Nutzer haben keinen Anspruch auf die Überlassung bestimmter Schalter. Eckschalter werden in erster Linie an Nutzer mit gleichzeitiger Belegung der Supervisor Schalter vergeben. Bei Flugplanunregelmässigkeiten ist eine kurzfristige Änderung oder Verschiebung der zugewiesenen Schalter möglich.

Anfragen von Nutzern über Zusatzbedarf an Check-in Schaltern, z.B. bei Flugplanänderungen, Spezialflügen oder Wartungsarbeiten, welche bis 2 Arbeitstage im Voraus bekannt sind, werden durch die FZAG, Planning & Development bearbeitet. Kurzfristigere Anfragen und Anfragen, welche an einem Wochenende oder Feiertag gestellt werden, werden durch die FZAG, Terminal Management, verwaltet. Werden Check-in Schalter nachweislich nicht benötigt, behält sich die FZAG vor, die Check-in Schaltervergabe nach Rücksprache mit dem Nutzer auch kurzfristig anzupassen.

3.2. Airside Bereiche

3.2.1. Definition Schalternutzung

3.2.1.1. Transferschalter

Die Transferschalter dienen ausschliesslich der Ausstellung von Bordkarten, Flugumbuchungen, Ticketverkauf und ermöglichen die Fluggastabfertigung und Fluggastbetreuung bei Anschlussflügen und Irregularities, wie z.B. Hotel reservieren und Voucher erteilen. Wenn ein Transferschalter nicht besetzt wird, muss zur Unterstützung der Passagiere eine Auskunftstafel und Telefon durch die Nutzer installiert werden. Das Benutzungskonzept wird saisonal überprüft.

3.2.1.2. Gate Schalter

Gate Schalter dienen grundsätzlich dem Boarding der Passagiere. Bei Verfügbarkeit können diese ausserdem als Transferschalter zum Einchecken von Transferpassagieren genutzt werden. Die Zuteilung der Gate Schalter ist abhängig von der Standplatzdisposition und erfolgt durch das Airport Steering.

3.2.1.3. Abfertigungsflächen

Die Nutzung der Flächen vor den Schaltern ist in den jeweiligen Nutzungsentgelten inbegriffen. Deren Bewirtschaftung ist in den Terminal Regulations geregelt.

3.2.2. Ermittlung des Schalterbedarfs

3.2.2.1. Transferschalter

Der Transferschalteranspruch ermittelt sich aus dem Marktanteil an Flugbewegungen (ATM) am Flughafen Zürich.

- Grundsätzlich hat ein Nutzer Anspruch auf maximal einen Schalter pro Prozentpunkt Marktanteil abgefertigter ATM, mindestens aber auf zwei Schalter pro Bereich (Dock A, B, E) in dem der Nutzer Flüge abfertigt.
- Kein Handling Agent hat Anspruch auf mehr als 50% aller Transferschalter
- Zur Abflugzeit nicht benötigte Gate Schalter dürfen nach Absprache mit FZAG als dedizierte Transferschalter benützt werden
- Standortwünsche der Nutzer werden soweit möglich berücksichtigt

3.2.2.2. Zusatzbedarf

Bei kurzfristigem temporärem Mehrbedarf können benachbarte Transferschalter mit dem Einverständnis des entsprechenden Nutzers vorübergehend genutzt werden. Ausserdem ist in jedem Fall die Bestätigung durch FZAG Terminal Management einzuholen.

4. Zweckänderung

An den Abfertigungsschaltern dürfen ausser den in diesem Dokument aufgeführten Leistungen keine weiteren Leistungen durch den Nutzer oder durch Dritte angeboten werden.

5. Änderungen an der Schalterinfrastruktur

5.1.1. Durch den Nutzer

Bauliche Änderungen an sämtlichen Schaltern sind bewilligungspflichtig, bei der FZAG zu bestellen und durch diese ausführen zu lassen. Die Kosten für Änderungen, Anpassungen oder Umbauten gehen zu Lasten des Nutzers. Dem Nutzer ist es ohne Zustimmung der FZAG untersagt, eigene Infrastruktur aufzustellen oder die bestehende optisch sowie dekorativ zu verändern.

Weitere Informationen bezüglich Check-in Schalterordnung (z.B. Aufstellung von Stelen, Queueingbänder, COB Rahmen, Teppich, etc.) sind der Terminal Regulation zu entnehmen.

5.1.2. Durch die FZAG

Die FZAG behält sich vor, jederzeit Änderungen an den Abfertigungsschaltern durchzuführen. Sie bemüht sich dabei, Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebes des Nutzers nach Möglichkeit zu vermeiden. Der Nutzer hat den Handwerkern und Lieferanten den Zutritt zum Check-in Schalter zu gewähren.

6. Unterhalt

Der Unterhalt der Schalter erfolgt durch die FZAG. Die durch den Nutzer eingebrachten Einrichtungen sind durch ihn selbst zu seinen Lasten zu unterhalten.

Die Reinigung erfolgt fünfmal wöchentlich durch die FZAG und umfasst ausschliesslich die Beseitigung des einfachen Kehrichts aus dem ordentlichen Geschäftsbetrieb. Darüberhinausgehende Entsorgungen werden dem Nutzer separat verrechnet.

7. Nutzungsunterbrüche

Die FZAG behält sich eine Verlagerung der Check-in Schalter aus zwingenden betrieblichen Gründen vor. Zwingende betriebliche Gründe können z.B. übergeordnete behördliche Vorgaben, Baumassnahmen, Flugplanänderungen oder Kapazitätsgrenzen der Infrastruktur sein, mit der Folge, dass die Check-in Schalter Kapazität nicht ausreicht.

8. Änderungen des Planungs- und Nutzungsreglements

Änderungen der Benutzungsordnung erfolgen schriftlich an den Teilnehmerkreis des Check-in Nutzerkonzept & Handling Meetings mit einer Vorlaufzeit von mindestens drei Monaten. Die gültige Version ist auf der Website der FZAG, im Bereich Business & Partner, Flugbetrieb, Bodenabfertigung publiziert.

9. Produktverantwortlicher und Kontakt für die Schalterinfrastruktur

Flughafen Zürich AG
Planning & Development
Postfach
CH-8058 Zürich-Flughafen

Tel: +41 43 816 00 91
juerg.thalmann@zurich-airport.com

Anhang

A.1. Ausstattung Abfertigungsschalter

Die in den Schaltern vorhandene Infrastruktur wird von der FZAG für die Nutzung und den Betrieb des Schalters zur Verfügung gestellt. Sämtliche Einbauten, Infrastrukturen, Equipment, Mobiliar etc. befinden im Eigentum der FZAG. Es dürfen keine dieser Gegenstände ohne Bewilligung der FZAG entfernt oder ersetzt werden.

Schalterequipment:

- Stuhl oder Stehhilfe
- Monitore (Check-in / FIDS / Infotainment) inkl. Wartung und Support
- Telefon sowie Grundgebühr Apparat exkl. Gesprächstaxen und interner Wählerkreis,
- LAN-Ports
- UKV (nur belegte Anschlüsse)
- Abfalleimer
- 2 Einschubboxen (nur Check-in 2, R1-4)
- Papierkorb (nur Check-in 2, R1-4)
- Fussstütze (nur Check-in 2, R1-4)
- Selfboardingschleuse (nur Gatebereich, an von FZAG definierten Gates)

Alle Schalter verfügen über die Common User Terminal Equipment (SITA-CUTE) Funktionalität, welche den Zugriff auf die einzelnen Departure Control Systems der Handling Agents erlaubt. CUTE ist zentrale Infrastruktur und alle Handling Agents müssen diese Infrastruktur nutzen.

A.2. Service Level CUTE

Allgemein

Die folgende Zusammenstellung beinhaltet als Zusammenfassung die wichtigsten Service Level Bedingungen für CUTE (Common Use Terminal Equipment) am Flughafen Zürich. Massgebend ist das CUTE SLA der ICT vom Flughafen Zürich.

Zentrale Ansprechstelle bei Störungen (Single Point of Contact)

Als zentrale Ansprechstelle zur CUTE Störungsmeldung am Flughafen Zürich Flughafen steht dem Kunden der CUTE Helpdesk (interne Nummer 66764) rund um die Uhr (7x24x365) zur Verfügung. Die Sprache am CUTE Helpdesk ist Deutsch oder Englisch. Die Telefonnummer des CUTE Helpdesks ist bei jedem CUTE Gerät vor Ort aufgeführt, die Störungsmeldung hat telefonisch zu erfolgen.

Fehlerbeseitigung Workstations (Fault Repair Time)

CUTE Workstations werden tagsüber (05:00 – 23:00) innerhalb von 45 Minuten nach Erfassung bzw. Zuweisung des Trouble Tickets an den Field Support repariert. Maximal 10% aller CUTE Workstation Störungen dürfen die 45 Minuten Reparaturzeit überschreiten (gemessen über einen Monat).

Fehlerbeseitigung SITA Core System

Das SITA CUTE Coresystem wird durch SITA zu Bürozeiten mit einer Reaktionszeit von maximal 15 Minuten und ausserhalb der Bürozeiten mit einer Reaktionszeit von maximal 30 Minuten supportet.

A.3. Self Service Bag Drop

A.3.1. Grundlage

- Die Flughafen Zürich AG (FZAG), ist zuständig für die Beschaffung und den Betrieb der Check-in Infrastruktur. Die Self Service Bag Drop Einheiten (nachfolgend SSBD) bilden Bestandteil dieser zentralen Infrastruktur (Betriebsreglement vom 30. Juni 2011, Anhang 4, Beilage 2).
- Die FZAG ist Eigentümerin der SSBD Einheiten.
- Als Nutzer von SSBD im Sinne dieses Planungs- und Nutzungsreglements gelten die Fluggesellschaften.

A.3.2. Gegenstand

- Dieser Anhang regelt die Planung und Nutzung von SSBD Infrastruktur. Zu generellen Fragen wird auf das Planungs- und Nutzungsreglement Abfertigungsschalter verwiesen (insbes. Ziffer 6, 7 und 8).
- Die Zuteilung der SSBD (Standort, Anzahl, Betriebszeiten) und sämtliche Vorgaben des Betriebsablaufs am Flughafen Zürich fallen in den Verantwortungsbereich der FZAG.
- Die FZAG integriert die Fluggesellschaften auf die SSBD-Plattform, sofern die Anbindung von Seiten der Fluggesellschaft an den SSBD Common Use Web Service möglich ist.

A.3.3. Nutzung

A.3.3.1. Verwendung der SSBD

- SSBD dienen der Ausstellung von Gepäcketiketten, sowie der Registrierung und Aufgabe des Gepäcks in die Gepäcksortieranlage, sofern dieses den SSBD-Gepäckstandard³ erfüllt.
- Gepäckstandard:
 - Kompaktes Gepäckstück (nicht erlaubt sind Gepäckstücke, die auch am Schalter in Wannen gelegt werden müssen, z.B. Rucksäcke oder Kartons)
 - Maximale Abmessungen: 100 x 50 x 80 cm (Länge x Breite x Höhe)
 - Maximalgewicht: 40 kg⁴
 - Minimalgewicht: 2 kg
 - Kleinste Abmessungen: 20 x 20 x 8 cm (Länge x Breite x Höhe)
- Gepäckstücke, die SSBD-Gepäckstandard unter bzw. überschreiten sind als Wannengepäck resp. Spezialgepäck am Check-in Schalter abzufertigen (siehe Abschnitt 3.2).
- SSBD teilnehmende Fluggesellschaften sind verpflichtet, ihren Passagieren einen Mobile Web Check-in Service und/oder ein Check-in mittels CUSS-Automaten anzubieten, (kein Check-in für Passagiere und keine Ausstellung von Bordkarten am SSBD). Standardmässig soll der Prozess nur mit einer vorhandenen Bordkarte oder einem vorhandenen Bagtag gestartet werden.

A.3.3.2. Betrieb und Exception Handling

- Mindestens 150 Minuten vor Abflug, jedoch frühestens um 04:15 sind SSBD-teilnehmende Fluggesellschaften verpflichtet, zur Unterstützung ihrer Check-in Prozesse, der Passagierabfertigung in Spezialfällen und bei Unregelmässigkeiten betreute Check-in Schalter zu unterhalten⁵. Zu Spezialfällen zählen unter anderem Abfertigung von Übergepäck, Wannengepäck, Sperrgepäck und Gruppen-Check-in.

³ Kann von den Gepäckbestimmungen der Airline abweichen

⁴ Gepäcksortieranlage (GSA) der FZAG gibt bestimmte Maximalwerte betreffend Transportfähigkeit mittels Sortiersystem vor, etwaige durch die Fluggesellschaft definierte Gewichtseinsparungen sind abbildbar

⁵ Beziehungsweise eine Drittabfertigungsfirma mit der Betreuung manueller Check-in Schalter zu beauftragen.

- Zusatzleistungen (z.B. Übergepäck) sowie Nebenleistungen (z.B. Umbuchungen, Upgradings, Spezialmenüs, Priority Lane u.ä.) können am SSBD nicht erbracht werden.
- Grundsätzlich soll die Gepäckaufgabe am SSBD ab 24h vor geplanter Abflugzeit möglich sein.
- Aufgrund von Einschränkungen im Zusammenhang mit Staatsverträgen, Empfehlungen der Airport Security, sowie länderspezifischen Bestimmungen (bspw. TSA), behält sich die FZAG vor, Gepäck an bestimmte Destinationen nicht zur Gepäckaufgabe am SSBD zuzulassen.

A.3.3.3. Abfertigungsfläche, Wegweisung (Signaletik) und Erscheinungsbild

- Die Bewirtschaftung der Fläche und des Queuings vor den SSBD erfolgt durch die FZAG und ist in den Terminal Regulations⁶ geregelt. Abweichende Bestimmungen sind gemäss den unter 3.4.2 «Dedicated» SSBD geltenden Rahmenbedingungen mit der FZAG zu vereinbaren.
- Das Erscheinungsbild (Branding, Airlinelogo, Farbgestaltung der Automaten) wird von der FZAG festgelegt.
- Die zur Information der Passagiere zu erstellende Signaletik wird durch die FZAG im Rahmen der gültigen IWS-Richtlinien festgelegt.

A.3.3.4. Nutzungsarten

A.3.3.4.1. «Common Use» SSBD

- Für SSBD ist Common Use das Standardprodukt am Flughafen Zürich. Hierbei wird Gepäck mehrerer Flüge verschiedener Fluggesellschaften an den gleichen Automaten aufgegeben.
- Die Passagierbetreuung der SSBD Automaten im Common Use wird durch die FZAG sichergestellt. Dies umfasst die Passagierbetreuung am Automaten (allfällige Unterstützung bei Bedienung am Gerät), den ID-Check, Verantwortung bzgl. Handling von Gefahrgütern im Gepäck⁷, das Queuing, sowie Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien (Bagtags, Belegpapier). Abweichende Bestimmungen sind gemäss den unter 3.4.2 «Dedicated» SSBD geltenden Rahmenbedingungen mit der FZAG zu vereinbaren.
- In Fällen, die oben genannter Betreuungsumfang überschreiten und bei nicht-SSBD fähigem Gepäck wird auf das Exception Handling verwiesen und betroffene Passagiere zu den jeweiligen Check-in Schaltern der Airlines im Check-in 1 bzw. Check-in 2 weitergeleitet.
- Zur Bestimmung der minimalen Anzahl betreuter Check-in Schalter für Common Use SSBD Teilnehmer ohne Dedication gilt pro gleichzeitig abgefertigter Flüge gemäss Tabelle 1 dargestellte Regel (wobei eine Überschneidung von +15min massgeblich ist).

⁶ Siehe 2.5. *Queuing* und 2.6. *Special Features Check-in* in den Terminal Regulations Zurich Airport (Version Summer Timetable 2019)

⁷ Hierfür haben die Mitarbeiter eine Dangerous Goods Schulung nach IOSA Cat. 9 absolviert.

Anzahl Flüge	Min Schalterbedarf ohne SSBD	Min. Anzahl Schalter mit SSBD
1	2	1
2	3	1
3	4	2
4	5	2
5	6	2
6	7	3
7	8	3
8	9	3
9	10	4

Tabelle 1: Mindestanzahl Check-in Schalter bei Common Use SSBD Teilnahme

A.3.3.4.2. «Dedicated» SSBD

A.3.3.4.2.1. Voraussetzungen

- Bei einer dedizierten Nutzung steht eine von der FZAG definierte Anzahl SSBD Automaten ausschliesslich einer Fluggesellschaft oder einer Gruppe von Airlines mit einer gemeinsamen DCS-Verbindung zur Verfügung.
- Die Verantwortung für die Prüfung, Vergabe und Kommunikation von Dedication liegt bei FZAG.
- Eine dedizierte Nutzung wird dann gewährt, wenn eine Airline/Gruppe einen Marktanteil von mindestens 25% des gesamten Passagiervolumens während eines Jahres⁸ am Flughafen Zürich aufweist, vorausgesetzt ist eine gleichzeitige Teilnahme und Aufschaltung auf sämtliche am Flughafen Zürich verfügbaren Common Use SSBDs.
- Darüber hinaus muss an Common Use SSBDs ein Mindestvolumen abgefertigt werden.
- Werden die Bedingungen für eine dedizierte Nutzung nicht mehr erfüllt, behält sich FZAG das Recht vor, diese SSBDs innerhalb einer Frist von 6 Monaten in einen Common Use Betrieb zu überführen.

A.3.3.4.2.2. Pflichten

- Die Fluggesellschaft ist verpflichtet via eigener Kommunikationskanäle⁹, gleichermassen über ihre dedizierten, sowie sämtliche Common Use SSBD-Bereiche zu informieren.
- Dediziertes Branding und die Verwendung spezifischer Abfertigungsmaterialien sind in Absprache mit der FZAG möglich. Die FZAG behält sich vor, Produktstandards betreffend Verbrauchsmaterialien (bspw. Bagtags) zu definieren.
- Monitorbeschriftungen erfordern die vorgängige Zustimmung der FZAG.

⁸ Zum Zeitpunkt der Prüfung sind die vorangehenden 12 Monate massgeblich.

⁹ Zu den Kommunikationskanälen zählen insbesondere Airline Website, Self-Service Bordkarte und Kundennewsletter sowie Social Media zur Einführung. Nach Möglichkeit zudem Mobile App, u.ä. (ausgenommen ist explizit der Buchungsprozess).

- Das Queuing-Setup unterliegt den geltenden Bestimmungen der Terminal Regulations¹⁰ und wird in Abstimmung mit dem FZAG Terminal Management definiert.
- Die Betreuung der Passagiere liegt in der Verantwortung der Fluggesellschaft. Die Passagierbetreuung kann durch die Fluggesellschaft an einen dafür geeigneten Partner vergeben werden. Voraussetzung ist eine entsprechende Drittabfertigungsberechtigung für die Ausübung der Tätigkeit.
- Die Nutzer verpflichten sich im Störfall die am Automaten angegebene Hotline anzurufen, die Störung unverzüglich zu melden und ein Serviceticket zu eröffnen.
- Der Nutzer ist für die Bereitstellung von Verbrauchsmaterial (Bagtags, Bordkartenpapier) verantwortlich.
- Sonderregelungen z.B. für die Bezahlung von Übergepäck sind für dedicated SSBD möglich und erfordern die vorgängige Zustimmung der FZAG.

A.3.4. Technische Voraussetzungen

A.3.4.1. Von Seiten FZAG

- Im Sinne einer funktionsfähigen Common Use Infrastruktur, stellt FZAG Hardware sowie SSBD Common Use Web Service zur SSBD Anbindung zur Verfügung.
- Für die nachfolgenden technischen Voraussetzungen ist FZAG verantwortlich:
 - o Die FZAG stellt die erforderlichen Standorte für SSBD in den Check-in Bereichen bereit.
 - o Die FZAG stellt die Stromversorgung der SSBD sicher.
 - o Die FZAG stellt den Anschluss an das IP Netzwerk des Flughafens Zürich sicher.
 - o Die FZAG stellt den Betrieb des SSBD Common Use Web Service sicher.
 - o Die FZAG stellt die Standardapplikation des Herstellers für die Kundennutzung zur Verfügung, die via CUWS mit den Airline Systemen kommuniziert
- Die FZAG stellt die im Störfall erforderliche Intervention bis zur Wiederherstellung des regulären Betriebszustandes sicher. Bei Störungen - verursacht durch die Schnittstelle der Fluggesellschaft oder Backend-Systeme – behält sich die FZAG das Recht vor, die Applikation für diese Fluggesellschaft ausser Betrieb zu nehmen, sollte diese die übrigen Fluggesellschaften beeinflussen. Ein Aufschalten der Fluggesellschaft kann erst nach erfolgreichen Tests vorgenommen werden.
- Die FZAG verpflichtet sich, Änderungen an der SSBD Infrastruktur, die einen Einfluss auf die Web Service Applikation haben, mit einer Vorlaufzeit von 180 Tagen anzukünden. Der Zeitpunkt und die Freigabe einer möglichen Anpassung erfolgen in gegenseitiger Absprache.

A.3.4.2. Von Seiten Nutzer

- Für die nachfolgenden technischen Voraussetzungen ist der Nutzer verantwortlich:
 - o Die Bereitstellung und Gewährleistung der DCS Schnittstelle.
 - o Sämtliche zusätzlichen Kosten, die im Zusammenhang mit der nutzerspezifischen DCS Anbindung anfallen, werden gemäss ICT Preisliste nach Stundensätzen weiterverrechnet.
 - o Der Nutzer stellt sicher, dass eine kompatible und ausreichend leistungsfähige Datenverbindung zwischen seinem Host und dem IP Netzwerk des Flughafens Zürich besteht (inkl. WAN Anbindung an Airport Connect). Er trägt die dafür anfallenden Kosten bis zum Netzwerkübergabepunkt am Flughafen Zürich.

¹⁰ Siehe 2.5. *Queuing* in Terminal Regulation Zurich Airport (Version Summer Timetable 2019)

A.3.5. Unterhalt

Der technische Support der Automaten wird durch die FZAG sichergestellt.

Sämtliche für den korrekten Betrieb und Unterhalt der SSBD erforderlichen Aufwendungen werden durch die FZAG ausgeführt. Weiter zählen Reinigung, Serviceunterhalt, sowie Störungsmeldung und Sicherstellung deren Behebung zum Zuständigkeitsbereich der FZAG.

Zwecks Qualitätssicherung behält sich die FZAG vor Passagierbefragungen und Prozessanalysen vorzunehmen.

A.4. GSA-Gepäck Limitationen

3.4 Gepäck – Abmessungen

3.4.1 Normalgepäck

Als Normalgepäck gilt alles Gepäck, welches folgende Werte nicht über- bzw. unterschreitet.

Maximalwerte: - 900x450x700mm (LxBxH) und 40 kg Gewicht

Minimalwerte: - 200x200x50mm (LxBxH) und 2 kg Gewicht

Nur Gepäck welches innerhalb dieser Werte liegt und keine der unter [Punkt 4.7](#) (Sperrgepäck) aufgelisteten Ausnahmen darstellt, darf über die Normalbänder der Anlage zugeführt werden. Alles andere Gepäck muss als Sperrgepäck behandelt werden.

3.4.2 Sperrgepäck

Als Sperrgepäck gilt dasjenige Gepäck, welches die Masse von Normalgepäck über- bzw. unterschreitet oder welches von seiner Art her nicht für den Transport auf Förderbändern geeignet ist. (Siehe Gepäck-Auflistung unter [Punkt 4.7](#), sowie [Anhang J](#))

Beim Sperrgepäck wird zwischen bandfähigem und nicht-bandfähigem Sperrgepäck unterschieden.

3.4.2.1 Bandfähiges Sperrgepäck

Als bandfähiges Sperrgepäck gilt dasjenige Gepäck, welches die Masse von Normalgepäck über- bzw. unterschreitet und via die separat geführten Sperrgepäckbänder transportiert werden darf.

Die max. zulässigen Sperrgepäckmasse für den Förderband-Transport sind wie folgt festgelegt:

Bei einer Länge bis zu 1600mm	= 1600 x 900 x 800mm (LxBxH),
bei einer Länge zwischen 1600 und 1900mm	= 1900 x 800 x 800mm (LxBxH),
bei einer Länge zwischen 1900 und 3000mm	= 3000 x 600 x 800mm (LxBxH),
bei einer Länge zwischen 3000 und 5000mm	= 5000 x 200 x 200mm (LxBxH).

Das max. zulässige Gewicht pro Sperrgepäck beträgt 50kg. Einzelne, bis 70 kg schwere Sperrgepäckstücke dürfen auf das Sperrgepäck-Förderband abgeladen werden, sofern genügend Abstand (4m) auf dem Förderband eingehalten wird.

Impressum

Ersteller: Jürg Thalmann
Bereich/Abteilung: Aviation / Planning & Development