

A tutto il Personale

SMART CARD MULTISERVIZI AZIENDALE

Guida Pratica

PREMESSA

Dallo scorso 1 giugno è entrata in esercizio la Smart Card Multiservizi aziendale che, in questa prima fase, avrà le funzioni di:

- Documento di riconoscimento aziendale,
- Buono pasto elettronico,
- Carta di libera circolazione.

Si coglie l'occasione per fornire a tutto il personale, in forma riepilogativa, informazioni utili per un suo corretto impiego e per la gestione di situazioni particolari; infatti, come noto, a decorrere dal prossimo 1 luglio 2006, non sarà più consentito l'utilizzo dei P70/P70S presso le mense aziendali e gli esercizi convenzionati.¹

Ci si riferisce a:

A. situazioni che non consentono l'utilizzo della Smart Card:

- malfunzionamento del lettore Smart Card (POS),
- Smart Card non leggibile,
- Smart Card dimenticata,
- furto o smarrimento della Smart Card,
- Smart Card in attesa di rilascio.

B. particolari situazioni gestionali:

- assunzione,
- passaggi intersocietari, di livello o di qualifica che prevedono la ri-emissione della carta,
- cessazione del rapporto di lavoro.

C. messaggi di errore del lettore Smart Card (POS).

In alcune situazioni, ed in particolare in seguito a furti, smarrimenti o dimenticanza della Smart Card è previsto che il dipendente si rivolga alla propria Segreteria Amministrativa che provvederà a rilasciare un Attestato Sostitutivo temporaneo, contenente foto, dati del dipendente e CID, da utilizzare per usufruire dei servizi previsti nelle modalità descritte di seguito.

Per ulteriori chiarimenti è comunque disponibile il Service Desk Ferservizi, attivo 24 ore su 24, al numero verde **800 909168**.

¹ *Pertanto si rinnova l'invito ai dipendenti a consegnare alle segreterie di impianto i quantitativi residui ancora in loro possesso al 30/6.*

A. Situazioni che non consentono l'utilizzo della Smart Card

SITUAZIONE	RISTORAZIONE	CLC
Malfunctionamento del Lettore Smart Card (POS)	Il dipendente, presentando la Smart Card, riceve dal gestore un Voucher da compilare e firmare specificando la causale "POS non funzionante". ²	Il caso non può verificarsi perché il riconoscimento avviene "a vista".
Smart Card non leggibile	Il display del POS riporta: "servizio non disponibile". Il dipendente riceve dal gestore un Voucher da compilare e firmare specificando la causale "Smart Card non leggibile". ²	Il caso non può verificarsi perché il riconoscimento avviene "a vista".
	<i>N.B. In questo caso il dipendente dovrà richiedere tempestivamente alla propria Segreteria Amministrativa il rilascio di un duplicato. In attesa della nuova Smart Card gli verrà fornito l'Attestato Sostitutivo con validità temporanea.</i>	
Smart Card dimenticata	Il dipendente si rivolge alla Segreteria Amministrativa di competenza che rilascia l'Attestato Sostitutivo, con validità giornaliera, da presentare al gestore per il rilascio del Voucher sul quale andrà specificata la causale "Dimenticanza". ² Se il dipendente si accorge della dimenticanza presso la mensa o l'esercizio convenzionato, paga il pasto fruito, riceve lo scontrino e lo consegna alla segreteria che annota su TM il pasto fruito e pagato per l'eventuale rimborso in busta paga (importo dello scontrino fino ad un massimo della quota aziendale P70/P70S).	Fino al 31/12 il dipendente utilizza la tessera CLC cartacea, se ha dimenticato anche questa, sostiene direttamente i costi di viaggio. Solo per i casi di viaggio per missione, il dipendente può richiedere il rimborso per le spese sostenute. Dopo il 31/12 presenta l'Attestato Sostitutivo al personale di bordo.
Furto o smarrimento della Smart Card	E' necessario disabilitare le funzionalità della Smart Card al fine di prevenirne usi non corretti. Il titolare quindi è tenuto a: 1. comunicare immediatamente l'evento al Service Desk Ferservizi 800 909168; 2. presentare entro 24 ore denuncia alle autorità competenti; 3. inviare copia della denuncia a Ferservizi (DAP di riferimento); 4. inoltrare copia della denuncia anche al numero di FAX 02/57506468 5. presentare copia dell'avvenuta denuncia alla Segreteria Amministrativa di competenza che rilascia l'Attestato Sostitutivo, con validità temporanea. In seguito alla ricezione della denuncia, saranno immediatamente predisposte le attività per la ri-emissione della Smart Card.	Fino al 31/12 il dipendente utilizza la tessera CLC cartacea. Dopo il 31/12 presenta l'Attestato Sostitutivo al personale di bordo.
Smart Card in attesa di rilascio	Il dipendente si rivolge alla Segreteria Amministrativa di competenza che rilascia l'Attestato Sostitutivo con validità temporanea. Presenta l'Attestato Sostitutivo al gestore per il rilascio del Voucher sul quale andrà specificata la causale "In attesa Smart Card".	Fino al 31/12 il dipendente utilizza la tessera CLC cartacea. Dopo il 31/12 presenta l'Attestato Sostitutivo al personale di bordo.

² Il gestore verifica che i dati riportati sul Voucher corrispondano con quelli della Smart Card/Attestato Sostitutivo e consegna copia del Voucher al dipendente.

B. Particolari situazioni gestionali

SITUAZIONE	RISTORAZIONE	CLC
Assunzione	La Segreteria Amministrativa consegna al neo dipendente l'Attestato Sostitutivo, con validità temporanea, da presentare al gestore per il rilascio del Voucher sul quale andrà specificata la causale "In attesa Smart Card" ³ .	Il dipendente sostiene direttamente i costi per il servizio viaggi fino al ricevimento della sua Smart Card. Dopo il 31/12 presenta l'Attestato Sostitutivo al personale di bordo.
Passaggio intersocietario Passaggio di livello che prevede la ri-emissione della Smart Card Passaggio di qualifica	Il dipendente potrà utilizzare la Smart Card in suo possesso sino al ricevimento della nuova. I pasti fruiti in tale periodo verranno opportunamente contabilizzati.	Il dipendente potrà utilizzare la Smart Card in suo possesso sino al ricevimento della nuova.
Risoluzione del rapporto di lavoro	La Smart Card viene inserita in black list.	<i>Risoluzione per pensionamento</i> Se il dipendente ha diritto alla conservazione del titolo di viaggio (art. 23 accordo di confluenza) continua ad utilizzare la Smart Card fino al ricevimento della CLC pensionati. Al ricevimento della CLC pensionati la Smart Card e la CLC tradizionale (valida fino al 31/12) saranno ritirate. <i>Altre tipologie di risoluzione</i> La Smart Card e la CLC tradizionale (valida fino al 31/12) vengono ritirate all'atto della risoluzione del rapporto di lavoro.

N.B.: Nei casi di mancata restituzione, smarrimento e furto, l'identificativo della carta viene inserito nella black list a disposizione del personale di controlleria a bordo treno.

I Sistemi Informativi a supporto della Gestione Smart Card garantiscono il monitoraggio delle modalità di fruizione dei servizi.

³ Il gestore verifica che i dati riportati sul Voucher corrispondano con quelli dell'Attestato Sostitutivo e consegna copia del Voucher al dipendente.

C. Messaggi di errore del POS per il servizio Ristorazione

MESSAGGIO	SCONTRINO	DESCRIZIONE
CARTA BLOCCATA	Non è stampato	La Smart Card è stata bloccata da un PoS che l'aveva in Black List.
CARTA IN BLACK LIST	Non è stampato	La Smart Card è stata inserita in Black List a livello centrale. Un successivo utilizzo la rende bloccata.
SERVIZIO NON DISPONIBILE	Non è stampato	Tentativo di utilizzo di una Smart Card danneggiata. Il dipendente deve attenersi a quanto indicato al punto "Smart Card non leggibile".

N.B.: ad eccezione del messaggio "SERVIZIO NON DISPONIBILE", per cui è prevista la consegna di un Voucher da parte del gestore, tutti gli altri messaggi non danno diritto né all'erogazione del Voucher né all'erogazione di un pasto presso la mensa o l'esercizio in cui ci si trova.