



Rejsekort-Driftshåndbog

Version 3.2 15/01-2020

Nyeste udgave kan findes på ekstranettet



Indledning.

Denne oversigt beskriver kort hvilke opgaver, der er afgørende i det daglige arbejde på garagerne. Oversigten er skrevet på en mere komprimeret og letlæselig form, og skal ses som et supplement til Driftshåndbogen.

Oversigten er revideret, så den stemmer overens med aftalen indgået imellem Movia og operatørerne angående installation, drift og administration.

De emner, der beskrives er følgende:

Indledning.....	2
Checkliste.....	3
Synkronisering af busserne	4
Udbedring af fejl (1. line service).....	5
Fejlmelding.	6
Dispensation.	7
Reservedelslager og skifterapport.....	7
Regler for annullering af Movia enkeltbilletter.	8
Oprettelse og nedlæggelse af chauffører i Rejsekortsystemet.....	9
Ændringer i garagens busbestand	9
Udlån af Rejsekort træningskufferter.....	10
Kontaktadresser vedr. Rejsekort:	11
Bestillinger	12

N.B.:

Nyeste version af denne oversigt ligger på Movias Extranet sammen med en række vejledninger, som I skal anvende i forbindelse med rejsekortets drift.

Checkliste

Dette afsnit er en hurtig tjekliste. Se detaljer senere.

Synkronisering:	Movia udsender dagligt lister over busser som ikke er synkroniseret. Listen sendes pr. mail til garagen. Tjek om I har busser som er bagud med synkronisering.
Fejl på udstyr:	Er der rapporteret fejl på udstyret fra chauffører/opstartere eller passagerer.
Udbedring af fejl:	Er fejlen forsøgt udbedret ved udskiftning af udstyr.
Er fejlen afhjulpet:	Udfyld og indsend Skifterapport og læg det defekte udstyr på rød hylde.
Er fejlen ikke afhjulpet:	Indmeld fejl med fejlbeskrivelse til Teknik@moviatrafik.dk
Udestående fejl:	Er der fejl fra i går, der skal følges op på?
Chauffør log-in:	Er der ansat nye chauffører? Er de undervist i Rejsekortet? Er de oprettet i Backoffice med login og kode.
Printerne:	Er der papir nok i printerne og reserveruller i busserne. Nye ruller kan bestilles på bestil@moviatrafik.dk
Busbestanden:	Får jeg nye busser kortvarigt eller permanent? Kontakt Movia, Kontraktafdelingen, lwb@moviatrafik.dk
.	
Omlægninger:	Er der ruteomlægninger, som chaufførerne skal være opmærksomme på?

Synkronisering af busserne

Daglig synkronisering:

- Driftsbusserne skal synkroniseres min. 1 gang dagligt men bør synkroniseres 2 gange dagligt (om morgenen, inden bussen sendes i drift og om aftenen når den kommer hjem). Under normale omstændigheder synkroniseres der automatisk når bussen startes og slukkes.
- Synkronisering skal kunne ske på udkørselsstedet uden ekstra forbrug af tid og uden ekstra kørsel.
- Movia overvåger om synkroniseringen finder sted og melder uregelmæssigheder til jer.

Speciel synkronisering:

- Ved større ændringer i køreplaner, ved takstændringer og ved nye program opdateringer, skal alle driftsbusser stilles til rådighed for synkronisering om morgenen på bestemte dage. Movia vil i disse situationer varsle jer 2 dage i forvejen.

Manglende synkronisering:

- Bemærk også, at hvis en bus ikke er synkroniseret i 4 dage i træk, kan man ikke logge ind på bussen, og den kan altså ikke anvendes i drift.
- Hvis en bus ikke er synkroniseret i mere end 7 dage, vil de data, der evt. ligger i den, ikke blive anvendt i de kundeorienterede systemer, hvilket påvirker passagerenes rejsehistorik. Det vil dog stadig være muligt at afregne for kontantbilletsalg.
- I de tilfælde, hvor I må sende en bus til fremmed eksternt værksted eller ved totalhavari, hvor Rejsekort ikke kan synkroniseres, skal Movias servicedesk straks underrettes herom, og vi vil da sørge for at der på anden vis sker aflæsning af bussens data.

Udbedring af fejl (1. line service)

Ved First line service skal I selv forsøge at udbedre fejl, enten ved nogle simple handlinger eller ved at skifte en enhed.

Formålet er så simpelt og hurtigt som muligt at bringe bussen tilbage i anvendelig stand f.eks. ved udskiftning af en defekt del.

Indtil videre omfatter 1. line service kortlæsere og printer.

Når en fejl konstateres skal der hurtigst muligt reageres på dette. Printerens er forsynet med en reset-knap som holdes inde et par sekunder. Mange fejl har desuden vist sig at stamme fra en løs papirrulle i printeren. Kortlæsere kan resettes ved at de låses op og løftes ud af deres holder. Alternativt kan hele systemet genstartes. Har dette ingen effekt bør enheden udskiftes – se vejledning om dette emne.

- Ved fejl på rejsekortudstyret som bevirker at printer eller kortlæser 1 ikke virker, indsættes reservebus snarest og *senest* efter 1 time på A-buslinjer og efter 3 timer ved andre typer af buslinjer.
- Ved fejl på enkelt(e) kortlæser(e), som ikke er kortlæser 1 skal I sikre, at check-ind og check-ud er muligt på de tilbageværende kortlæsere. I skal samtidig sikre hensigtsmæssig information til kunderne om de begrænsede muligheder for billettering. Defekt kortlæser skal skiftes inden næste driftsdøgns start.
- Når en enhed udskiftes, skal Movias servicedesk informeres hurtigst muligt ved indsendelse af udfyldt skifteseddel. Movia orienterer Thales som fylder grøn hylde op. Se nærmere under reservedelslager.
- Hvis en udskiftning ikke skønnes at være relevant, eller hvis fejlen ikke afhjælpes ved udskiftningen skal den defekte enhed sættes tilbage i bussen som derefter fejlmeldes til Movias servicedesk. Bussen må ikke anvendes i driften, hvis fejlen er af en karakter, hvor der ikke kan billetteres.
- Det er ligeledes, som med tidligere billetteringssystemer, garagens ansvar at udstyret er rengjort og fremtræder i pæn stand.
- Hvis en enhed skiftes pga. hærværk, er det vigtigt at det registreres, at der er tale om hærværk allerede ved fejlmeldingen. Meldinger som skyldes hærværk bør ledsages af foto af enheden.
- Det har vist sig, at der ofte sker skade på de kuglebeslag, der fastholder chaufførkonsollen. Disse skader skyldes praktisk taget altid forkert håndtering, idet klemlåsene ikke løsnes, når man vil justere chaufførkonsollen. Hvis dette skulle ske, kan man mod betaling bestille ekstra sæt af disse dele hos Movias servicedesk Teknik@moviatrafik.dk (Se afsnittet Bestillinger sidst i håndbogen.)

Fejlmelding.

Kan fejl ikke rettes ved udskiftning af printer og/eller kortlæser, fejlmeldes udstyret via Movias Ekstranet til Movias servicedesk. Fejlmelding af busser behandles kun inden for normal arbejdstid på hverdage 8 – 15.

På Ekstranettet skal der bl.a. gives følgende oplysninger:

- Hvilken garage.
- Hvilket busnummer.
- Hvilken fejl observeres.
- Hvad er der gjort for at rette fejlen.
- Er bussen klar til reparation nu, eller hvornår. (Der kan gå lidt tid med at få bussen ind til garagen.)
- Kontaktperson for den pågældende fejlmelding.

Husk: Når I taler med en chauffør, som melder fejl på rejsekort udstyret, så husk at spørge ham om alle detaljer:

- Beskriv fejlen så nøjagtigt som muligt
- Hvor meget virker
- Hvad virker ikke
- Kan man logge ind
- Hvad har man prøvet, genstart, udskiftning af enheder mm
- Husk at en bus, der ikke kan billettere IKKE må anvendes i driften.

Udfyld fejlmeldingsskemaet når der er logget på Ekstranettet.

Bussen med det fejlmeldte udstyr tages snarest ud af drift (se side 5 for frister), og sættes til rådighed for reparation af mindst 3 timers varighed på garagen.

Bussen skal være ulåst, og der skal være uhindret adgang til den.

Der kan fejlmeldingen foregå en kontakt direkte mellem garagen og reparatørens teknikere, men denne kontakt må IKKE medføre en udsættelse af teknikernes reparation af bussen, UDEN at Movias servicedesk underrettes. Det gælder også for ikke fejlmeldte busser, hvor en fejl er opstået umiddelbart inden teknikerens ankomst, i de tilfælde SKAL bussen fejlmeldes inden teknikeren kan starte udbedringen af fejlen.

Husk at sikre, at bussen er til stede på garagen, indtil reparatørens teknikere har været på stedet. Hvis bussen kommer til at fungere "af sig selv", skal fejlen straks afmeldes til servicedesk. Forgæves kørsel af reparatørens teknikere vil blive *faktureret til garagen*, hvis bussen ikke er rettidigt afmeldt.

Reparatøren er forpligtet til at reparere bussen inden for det aftalte rådighedstidsrum på 3 timer, men denne tid kan under uheldige omstændigheder overskrides. I disse tilfælde kan der være behov for at bede om et nyt tidsrum (servicevindue) eller udvide det eksisterende.

Dispensation.

- Hvis rejsekortudstyret i bussen ikke virker, skal der straks søges dispensation.
- Dispensationen søges i kvalitetsbristsystem og gælder 3 timer fra søgningstidspunktet. Der kan max. søges dispensation på samme busnummer for samme underkategori 1 gang pr. løbende 72 timer og max. 8 gange pr. løbende 5 uger. – se i øvrigt tidsfrister for kørsel med defekt udstyr på side 5.
- Dispensation og fejlmelding til Movias Servicedesk er ikke det samme. Hvis fejlen ikke kan udbedres ved 1. line service skal bussen ydermere fejlmeldes til Movias servicedesk (via Ekstranettet).

Reservedelslager og skifterapport.

Alle operatører råder over et reservedelslager til brug for én eller flere garager. Dette lager skal være opdelt i en grøn afdeling (hylde, kasse eller lignende) samt en rød ditto.

- **I den grønne afdeling befinder sig fungerende reservedele, og herfra tager man enheder til udskiftning af defekte.**
- **I den røde afdeling placeres de defekte reservedele.**

Udskiftningen meldes ved at udfylde det skema (skifterapport), der følger de enkelte reservedele. På Ekstranettet findes en særlig vejledning i udfyldelse af skifterapport

Dette skema scannes og sendes til teknik@moviatrafik.dk som giver leverandøren (Thales) besked om udskiftningen og de afhenter de defekte enheder og erstatter dem med nye.

Hvis en udskiftning ikke meldes med den tilhørende Skifterapport, vil de defekte enheder IKKE blive afhentet til reparation!

Der skal være adgang til reservedelslageret døgnet rundt, selvom garagen ikke er bemannet. Der skal til dette brug udleveres nøgler eller anden adgangsform til leverandørens (Thales) medarbejdere.

Hvis I observerer, at der er færre reservedele end normalt, skal I kontakte Movias servicedesk.

Regler for annullering af Movia enkeltbilletter.

Generelt gælder følgende:

- **En chauffør må kun annullere billetter, han selv har udstedt og udelukkende i forbindelse med udstedelse af en erstatningsbillet.**
- **En chauffør ikke må refundere billetter. Ved refundering menes tilbagebetaling til en kunde, der f.eks. alligevel ikke ønsker at rejse med bussen af én eller anden grund.**

Der er to måder at annullere billetter på:

Metode I:

- Den sidst udstedte billet kan chaufføren annullere direkte i rejsekortsystemet i bussen umiddelbart inden man udsteder den billet, der skal erstatte den.
- Annulleringsbillet skal chaufføren aflevere sammen med den annullerede billet til den afregningsansvarlige på garagen.
- Den afregnings ansvarlige skal kontrollere, at der afleveres et "sæt" for hver annullering, samt at der efterfølgende er udstedt en ny korrekt billet.
- Disse billetsæt sendes IKKE ind til Movia, men de skal gemmes i et år på grund af revision.
- Finder Movia annulleringer, der ikke følger reglerne, kan Movia fakturere beløbet efterfølgende.

Metode II (bruges hvis metode I ikke kan anvendes):

- På den annullerede billet skrives tidspunktet for udstedelse af erstatningsbilletten samt antal zoner/personer, som den nye billet gælder for, herved knyttes annulleringen til erstatningsbilletten.
- Billetten afleveres til den afregningsansvarlige på garagen, der anvender den i afregningen med chaufføren og efterfølgende sender den til Movia's økonomiafdeling inden 3 måneder fra billetens udstedelses dato. Her vil annulleringen blive kontrolleret i henhold til de ovenstående regler og beløbet blive krediteret, hvis annulleringen kan godkendes.

Særlige forhold:

- Hvis en blokering af papiret i printeren har forhindret udstedelse af en billet helt eller delvist, skal chaufføren fjerne blokaden og herefter lave en annullering efter Metode I. Annulleringsbilletten skal SAMMEN med den papirlængde, der forårsagede problemet, afleveres til garagen, der sender dette til Movias servicedesk for vurdering af fejlårsagen.
- Printes annulleringsbilletten ikke ud trods forsøg på udbedring, indsendes den nævnte papirlængde til driftskontoret som ovenfor. Busnummer, chaufførnummer samt dato og klokkeslæt skal anføres på billetten eller det medfølgende papir.

"Øve"-billetter:

Bemærk, at man ikke i bussen "øver sig" og udsteder billetter, da samtlige udstedte billetter, vil blive faktureret af Movia. "Øvebilletter" vil ikke blive refunderet af Movia uanset omstændighederne.

Oprettelse og nedlæggelse af chauffører i Rejsekortsystemet.

- Nye chauffører skal have oprettet en brugerprofil med login og pinkode i Backoffice, husk det 3-cifrede nummer foran chaufførnummeret.
- NYE CHAUFFØRER SKAL UNDERVISES I BETJENING AF REJSEKORT UDSTYRET, INDEN DE MÅ KØRE I DRIFT I BUSSENE.
- Når en chauffør forlader firmaet, eller af andre grunde skal have nedlagt sin brugerprofil, sættes udløbsdatoen for hans profil til dagen efter dags dato. Herved forhindres adgang for den pågældende chauffør.
- Det kan være et godt råd samtidig at tilføje f.eks. AFG. (afgået) efter chaufførens navn, da det letter overblikket i listen fremadrettet.

Se i øvrigt separat vejledning.

Ændringer i garagens busbestand

Hvis garagen i en længere periode eller evt. permanent overtager en bus, der har kørt for en anden garage (men fra samme selskab), skal Movia have besked om ændringen. Dette er for at lette arbejdet med oversigter om synkronisering for såvel Jer som os. Det er også nødvendigt i henhold til fejlrettelse for at undgå enhver misforståelse om bussen placering.

Hvis I overtager busser, der har kørt for en anden operatør eller under et andet trafikselskab end Movia, skal Movia kontaktes, inden bussen må tages i brug. Der skal ske omstillinger og evt. udskiftning af enheder i bussen. Omstilling fra en operatør til en anden kan kun udføres centralt af Movia.

Hvis der i kontraktperioden tilkommer busser uden installeret rejsekortudstyr, skal Movia have besked 3 mdr. inden idriftsættelse af hensyn til planlægning af installationen.

Hvis der skal anvendes andre garager end de ved kontraktens indgåelse indmeldte, skal Movia have besked minimum 6 mdr. før, da der skal etableres WLAN på stedet. Denne etablering vil normalt foregå for operatørens regning.

Udlån af Rejsekort træningskufferter.



Der er mulighed for at låne en "buskuffert" til undervisningsbrug.

Desværre er der ikke et ubegrænset antal kufferter, og sammenholdt med de praktiske udfordringer, der er med at få synkroniseret kufferterne med mellemrum, har vi valgt at lave følgende ordning:

- Hver operatør (og altså ikke garage) kan maksimalt råde over én kuffert, hvis Movia har disse på lager. Hvis der er ledige kufferter, kan de lånes i en begrænset periode. Kufferterne er indstillet så de indeholder alle Movias linjer, og der medfølger rejsekort til demonstration af Check Ind og Ud, mm. Da der er tale om kufferter på træningssystemet, kan der frit udstedes billetter. Der er operatørens ansvar, at billetterne destrueres efter undervisningen.
- Det er operatøren, der selv henter og bringer kufferten hos Movia.
- Alle kufferter skal jævnligt bringes til Movia, hvor de skal opdateres. Transporten frem og tilbage sker på operatørens regning.
- Hver operatør skal udpege en kontaktperson, der har ansvaret for at kufferten leveres til Movia efter de nævnte regler. Ordningen administreres fra Movia's side af Carsten Christensen (cc@moviatrafik.dk)
- Operatøren hæfter for kufferten, så længe den er i hans varetægt. Kuffertens værdi er 100.000 kr.

Da der som nævnt er et begrænset antal kufferter, vil Movia jævnligt kontrollere omfanget af anvendelsen af udlånte kufferter, og i givet fald give præference til de operatører, der har størst behov.

Ved udlån af kufferten vil der blive bedt om kvittering for modtagelse og accept af vilkårene for udlånet.

Kontaktadresser vedr. Rejsekort:

- servicedesk

- E-mail: teknik@moviatrafik.dk
- Telefonnummer: 70 20 10 19

Dette fælles telefonnummer skal benyttes ved alle henvendelser til Movia omkring fejlmeldinger samt specifikke sager etc.

- Systemkoordination, Rejsekort

Fx generelle tekniske spørgsmål ang. installation af rejsekortudstyr, Back Office og chaufføroprettelse.

- Carsten Christensen, IT-afdelingen cc@moviatrafik.dk, 36 13 17 10



- Kontraktmæssige spørgsmål

Fx: Ændring af busbestanden, ændring af garage

- Lars Wendelboe Budtz, kontraktafdelingen, LWB@moviatrafik.dk, 36 13 17 62



Bestillinger

- **Printerpapir (husk at angive om rullerne skal være store eller små):**

– bestil@moviatrafik.dk

- **Chaufførmanualer til Rejsekortet**

Findes kun i elektronisk udgave, der kan downloades via ekstranettet.

- **Dæmpeplader til det blå lys på kortlæserne.**

Bør kun monteres, hvor der reelt er problemer, som regel forrest i bussen.

Teknik@MOVIATRAFIK.DK

- **Kuglebeslag til chaufførkonsollen:**

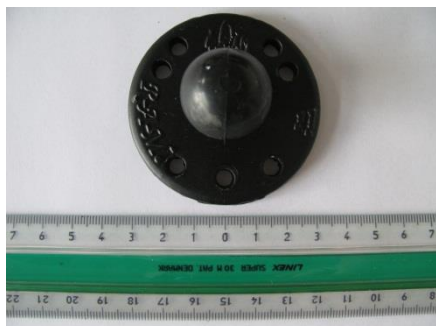
Teknik@MOVIATRAFIK.DK

Der er tre forskellige typer, som er vist på næste side.

Mindste bestilling er 5 stk. pr. type og den angivne pris er ex. moms.



Vi har disse på lager:



Fastspændingskugle. Pris kr. 60,00.



Kort mellemlid, Pris kr. 110,00



Langt mellemlid Pris kr. 125,00



Ekstra langt mellemlid Pris kr. 200,00