

Håndbog for drift af rejsekort

Version 3.4 22/6 2021

Den til enhver tid gældende version kan findes på Ekstranettet.



Indholdsfortegnelse

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

1. Indledning

Denne håndbog indeholder ikke krav, men skal ses som en vejledning i drift af Rejsekortsystemet hos Operatøren og et opslagsværk, som kan give svar på de mest almindelige spørgsmål vedrørende driften og fejlmelding.

Krav og tidsfrister findes i Kontrakten mellem Movia og Operatøren.

2. Checkliste

Dette afsnit er en hurtig tjekliste. Se detaljer senere.

Synkronisering:	Busser med rejsekortudstyr skal synkroniseres mindst én gang dagligt. 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 passage-rer, bør der følges op med 1. line service eller fejlmelding til Movia.
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 på Movias ekstranet: https://ekstra-net.moviatrafik.dk/indberetninger/fejl-paa-rejsekortudstyr/ (Movias servicedesk kan eventuelt kontaktes).
Udestående fejl:	Er der fejl fra i går, der skal følges op på?
Chauffør log ind:	Er der ansat nye chauffører? Er de undervist i rejsekortet? Er de oprettet i Backoffice med log ind og kode.
Printerne:	Er der papir nok i printerne og reserveruller i busserne. Nye ruller kan bestilles på bestil@moviatrafik.dk

Busbestanden: Får I nye busser kortvarigt eller permanent? Dette gælder også når busser flyttes mellem garager eller mellem operatører. Kontakt Movia.

Omlægninger: Er der ruteomlægninger, som chaufførerne skal være opmærksomme på?

3. 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). Manglende synkronisering vil betyde, at chaufførens billetsalg ikke fremgår af de daglige salgsrapporter fra Movia og at passagerens optankninger ikke slår igennem i bussen. Under normale omstændigheder synkroniseres der automatisk, når bussen startes og slukkes.
- Movia overvåger om synkroniseringen finder sted og melder uregelmæssigheder til jer.

Manglende synkronisering:

- Bemærk også, at hvis en bus ikke er synkroniseret i 4 dage i træk, kan man ikke logge ind på Rejsekortudstyret i 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 passagerernes rejsehistorik. Det vil dog stadig være muligt at afregne for kontantbilletsalg.
- I de tilfælde, hvor I må sende en bus til eksternt værksted eller ved totalhavari, hvor Rejsekort ikke kan synkroniseres, skal Movia straks underrettes herom, og Movia vil da sørge for, at der på anden vis sker aflæsning af bussens data.

4. Udbedring af fejl (1. line service)

I skal yde 1. line service, dvs. at I skal 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 ud-

skiftning af en defekt del.

Indtil videre omfatter 1. line service kortlæsere og printer.

Når en fejl konstateres, skal der hurtigst muligt reageres på dette. Printereren 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 printereren. 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 på Ekstranettet.

- Ved fejl på rejsekortudstyret, som bevirker, at printer eller kortlæser 1 ikke virker, indsættes reservebus jf. tidsfristerne i krav-id [\[indsæt bilag 7B\]](#)
- Ved fejl på enkelt(e) kortlæser(e), skal I sikre, at check-ind og check-ud er muligt på de tilbageværende kortlæsere og huske hensigtsmæssig information til passagererne om de begrænsede muligheder for billettering. Når en enhed udskiftes, skal Movia informeres hurtigst muligt ved indsendelse af udfyldt skifteseddel. Movia orienterer Thales som fylder grøn hylde op. Se nærmere under afsnit 7 nedenfor.
- 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 servicecenter.
- 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 klemelåsene ikke løsnes, når man vil justere chaufførkonsollen. Hvis dette skulle ske, kan man mod betaling bestille ekstra sæt af disse dele hos Movia ved fremsendelse af anmodning til Servicecenter@moviatrafik.dk, jf. afsnit 12 nedenfor.

5. Fejlmelding

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

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

- Garage
- Busnummer

- Fejlens karakter
- Hvad er der gjort, for at rette fejlen
- Type af udstyr (NBS eller almindeligt udstyr)
- 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 rejsekortudstyret, 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 m.m.)
- Husk, at en bus, der ikke kan billettere IKKE må anvendes i driften, medmindre der Operatøren får dispensation hertil

Fejlmeldingsskemaet kan udfyldes på Ekstranettet.

Bussen med det fejlmeldte rejsekortudstyr tages snarest ud af drift og sættes til rådighed for reparation i et servicevindue af mindst 3 timers varighed på garagen. Bussen skal være ulåst, og der skal være uhindret adgang til den.

Movias serviceleverandør er forpligtet til at reparere udstyret indenfor servicevinduet. Der kan i forbindelse med fejlmeldingen foregå en kontakt direkte mellem Operatørens personale og serviceleverandøren, men denne kontakt må ikke medføre en udsættelse af reparationen af bussen, uden at Movia underrettes. Hvis en fejl er opstået umiddelbart inden serviceleverandørens ankomst, skal bussen alligevel fejlmeldes til Movia før udbedringen af fejlen kan påbegyndes.

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

Selv om reparatøren er forpligtet til at reparere bussen inden for det aftalte rådighedstidsrum på 3 timer, kan 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.

6. Dispensation

- Dispensationen søges i kvalitetsbristssystem 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.**
- Dispensation og fejlmelding til Movia er ikke det samme. Hvis fejlen ikke kan udbedres ved 1. line service skal bussen ydermere fejlmeldes til Movia via Ekstranettet.

7. Reservedelslager og skifterapport

Alle operatører råder over et Depot (reservedelslager) til brug for én eller flere garager. Dette lager er 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 ServiceDesk@moviatrafik.dk som giver leverandøren (Thales) besked om udskiftningen og de afhenter de defekte enheder og erstatter dem med nye.

Når I udskifter rejsekortudstyr som led i 1. line service fremmer det ekspeditionen når udstyrets skifterapport anvendes. Udfyld derfor skifterapporten med det samme.

Hvis I observerer, at der er færre reservedele end normalt, bør I kontakte Movia.

8. Regler for annullering af Movia enkeltbilletter

Generelt gælder følgende:

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

Kommentar [CC1]: Tekst med lilla bør muligvis slettes. Det er nok nyttig information men er dels en del af et krav og dels kan det ændre sig over tid.

Kommentar [MBD2R2]: (TLL) Det må gerne stå her, så længe det bare også fremgår af et bilag, og der er 100% overensstemmelse mellem de to

Kommentar [CC3R2]: Ved ikke hvor det står i kontrakten (hører under Drift), men tidsfrister kan ændre sig.

Kommentar [PJL4R2]: Bullets bør flyttes – tror bilag 8 (generelle del) er det rigtige sted – ellers i et af Drifts andre afsnit

Kommentar [AW5R2]: TLA afklarer med Drift – skal stå her/begge steder/Drift – tjek at er i overensstemmelse med hvad der gælder – afventer svar

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.
- Kvittering for annullering skal afleveres sammen med den annullerede billet til den afregningsansvarlige på Garagen.
- Den afregningsansvarlige 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 inden 3 måneder fra billettens 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, kan dette afhjælpes ved at fjerne blokaden og herefter lave en annullering efter Metode I ovenfor. Annulleringsbilletten skal SAMMEN med den papirlængde, der forårsagede problemet, afleveres til garagen, der sender dette til Movia for vurdering af fejlårsagen.
- Printes annulleringsbilletten ikke ud trods forsøg på udbedring, indsendes den nævnte papirlængde til Garagen 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.

9. Oprettelse og nedlæggelse af chauffører i Rejsekortsystemet

- Nye chauffører skal have oprettet et chauffør log ind og pinkode i Backoffice, for at kunne logge ind på rejsekortudstyret. (Husk det 3-cifrede nummer foran chaufførnummeret).
- 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. Ansættes han på et senere tidspunkt kan man aktivere ham igen ved at ændre udløbsdatoen.
- 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 på Movias Ekstranet: "Oprettelse af Chauffører".

10. 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 operatør), 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 fejllretelse 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.

11. 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.
- Operatøren hæfter for kufferten, så længe den er i dennes varetægt.

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. Operatøren har således ikke krav på at låne en kuffert.

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

12. Bestillinger og fejlmelding

- Fejlmelding foretages på Ekstranettet.
Alternativt kan Movias servicedesk kontaktes på:
- servicedesk@MOVIATRAFIK.DK
- **Printerpapir (husk at angive om rullerne skal være store eller små):**
- bestil@moviatrafik.dk
- **Chaufførmanualer til Rejsekortet**
Findes 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.
Servicedesk servicedesk@MOVIATRAFIK.DK
- **Kuglebeslag til chaufførkonsollen:**
Servicedesk servicedesk@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.



Movia har som udgangspunkt disse på lager:



Fastspændingskugle. Pris kr. 60,00.



Kort mellemlid. Pris kr. 110,00



Langt mellemlid. Pris kr. 125,00



Ekstra langt mellemed. Pris kr. 200,00