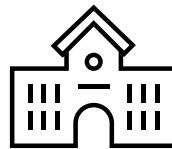


CALAMITEITEN- EN INCIDENTEN PROTOCOL REGIOVERVOER MIDDEN-BRABANT

Bijlage:
Hoe te handelen bij technische storingen.
VERSIE 2024

LEERLINGENVERVOER
JEUGDVERVOER
SW-VERVOER
WMO-DAGBESTEDINGSVERVOER



1. Hoe te handelen bij technische storingen

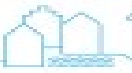
Aangezien de boekings- en planningssystemen TAXSYS en IDAP (automatische planner) cruciaal zijn voor onze dienstverlening is een naadloze procedure wat te doen bij storing van groot belang. Bij uitval van een systeem wordt automatisch hierop overgeschakeld, zodat de dienstverlening probleemloos wordt voortgezet.

De aangevraagde ritten worden uitgevraagd bij de voertuigen, die door de onderaannemers ter beschikking staan gesteld. Optimale gegevensuitwisseling is daarbij een hoofdzaak. Deze data-uitwisseling verloopt via een uitstekende én veilige verbinding tussen de regiecentrale en de voertuigen (via BCT: BoordComputerTaxi).

Fase	Actie door:	Actiepunt
1	Regiecentrale	Meldt de storing bij ICT-manager en de accountmanager
2	ICT-manager	1e analyse, zo nodig overleg met externe deskundige(n). Komt zo nodig naar de regiecentrale.
	Accountmanager	Informeert BRMB.
	Callcenter	Informeert reizigers dat er geen ritten kunnen worden geboekt. Na akkoord accountmanager worden spoedeisende ritten genoteerd op het formulier "ritreservering bij calamiteiten." Deze ritten worden op een later tijdstip ingevoerd in het systeem. Reizigers die een rit willen reserveren voor een andere dag worden verzocht om later terug te bellen.
	Regiecentrale	Geeft spoedritten telefonisch door aan de voertuigen. Na akkoord accountmanager worden op knooppunten (ziekenhuizen) taxi's geplaatst om reizigers te vervoeren. Deze ritten worden op de rittenstaat van de chauffeur genoteerd en verstuurd naar de regiecentrale, waar ze later alsnog worden ingevoerd in het systeem.
3	ICT	Als de storing voorbij is opnieuw opstarten.
	Callcenter	Afhankelijk van de aard en de omvang van de storing het aantal medewerkers opschalen om de piek na afloop van de storing weg te werken.

1.1 Uitval automatisch plansysteem

Fase	Actie door:	Actiepunt
1	Regiecentrale	Meldt de storing bij ICT-manager en de accountmanager
2	ICT-manager	1e analyse, zo nodig overleg met externe deskundige(n). Komt zo nodig naar de regiecentrale.
	Accountmanager	Zorgt voor extra plancapaciteit waardoor het proces met handmatige planners gewoon door kan lopen.
	Callcenter	Ritten kunnen gewoon worden geboekt.
	Regiecentrale	Ritcombinaties worden handmatig gepland en verzonden naar de voertuigen.
	Regiecentrale	Mutaties op de routes van het routevervoer worden handmatig verwerkt.
3	ICT	Als de storing voorbij is opnieuw opstarten.
	Callcenter	Afschalen naar normale bezetting



1.2 Stroomuitval: werkstations vallen uit

Fase	Actie door:	Actiepunt
1	Regiecentrale	Meldt de stroomstoring bij ICT-manager en de accountmanager
2	ICT-manager	Neemt contact op met de stroomleverancier. Geeft de accountmanager terugkoppeling over de aard en omvang van de storing en de verwachte hersteltijd.
	Accountmanager	Informeert BRMB over de acties: - Callcenter informeert de reizigers over de storing. - Een geluidsbandje wordt afgespeeld met de tekst: 'wegens technische storing zijn wij op dit moment niet bereikbaar.' - Een bandje wordt afgespeeld met de tekst: 'storing, alleen voor spoedritten kunt u aan de lijn blijven.'
	Callcenter	Op verzoek accountmanager telefoontjes uit Tilburg overnemen en reizigers informeren over de storing. Na akkoord accountmanager worden spoedeisende ritten genoteerd op het formulier "ritreservering bij calamiteiten." Deze ritten worden op een later tijdstip ingevoerd in het systeem. Reizigers die een rit willen reserveren voor een andere dag worden verzocht om later terug te bellen.
	Regiecentrale	Stuurt spoedritten via een andere centrale naar de voertuigen, waar de communicatie met de voertuigen wordt overgenomen. Na akkoord accountmanager worden op knooppunten (ziekenhuizen) taxi's geplaatst om reizigers te vervoeren. Deze ritten worden op de rittenstaat van de chauffeur genoteerd en naar de regiecentrale gestuurd, waar ze later alsnog worden ingevoerd in het systeem.
	Regiecentrale	Mutaties op de route van het leerlingenvervoer worden mogelijk op een ander centraal punt verwerkt.
3	ICT	Als de storing voorbij is opnieuw opstarten.
	Callcenter	Afhankelijk van de aard en de omvang van de storing het aantal medewerkers opschalen om de piek na de afloop van de storing weg te werken.

2

1.3 Uitval telefooncentrale

Fase	Actie door:	Actiepunt
1	Regiecentrale	Meldt de storing bij de ICT-manager en de accountmanager.
2	ICT-manager	Neemt contact op met de servicedesk. Geeft aan de accountmanager de terugkoppeling over de aard en omvang van de storing en de verwachte hersteltijd.
	Accountmanager	Informeert BRMB over de aard en de omvang van de storing en de verwachte hersteltijd.
	Callcenter	Afhankelijk van de prognose van de hersteltijd worden de diensten aangepast. Van belang is dat er na afloop van de storing voldoende capaciteit is om de piek op te vangen.
	Regiecentrale	Communicatie met de voertuigen via de mobiele telefoons. Na akkoord accountmanager worden op knooppunten (ziekenhuizen) taxi's geplaatst om reizigers te vervoeren. Deze ritten worden op de rittenstaat van de chauffeur genoteerd en doorgestuurd naar de Regiecentrale waar ze later alsnog worden ingevoerd in het systeem.



	Regiecentrale	Voor aan- en afmeldingen van leerlingen is de Regiecentrale per mail bereikbaar. Het eerste kanaal voor ouders is online via de ouderlogin.
3	ICT	Als de storing voorbij is opnieuw opstarten.
	Callcenter	Afhankelijk van de aard en de omvang van de storing het aantal medewerkers opschalen om de piek na afloop van de storing weg te werken.

1.4 Uitval internetprovider

Fase	Actie door:	Actiepunt
1	Regiecentrale	Meldt de storing bij de ICT-manager en de accountmanager.
2	ICT-manager	Neemt contact op met de provider. Geeft de accountmanager terugkoppeling over de aard en omvang van de storing en de verwachte hersteltijd.
	Accountmanager	Informeert BRMB over de aard en omvang van de storing en de verwachte hersteltijd.
	Callcenter	Afhankelijk van de prognose van de hersteltijd worden de diensten aangepast. Van belang is dat er na afloop van de storing voldoende capaciteit is om de piek op te vangen.
	Regiecentrale	Na akkoord accountmanager worden op knooppunten (ziekenhuizen) taxi's geplaatst om reizigers te vervoeren. Deze ritten worden op de rittenstaat van de chauffeur genoteerd en later ingevoerd in het systeem
3	ICT	Als de storing voorbij is opnieuw opstarten.
	Callcenter	Afhankelijk van de aard en de omvang van de storing het aantal medewerkers opschalen om de piek na afloop van de storing weg te werken.