



Flåde styring

Beredskabsplan bookingsystem

Version 01

Gældende fra 12-09-2023

Denne beredskabsplan har til formål at beskrive de driftsmæssige risici der er i forbindelse med driften af den elektroniske booking og nøglefri betjening på kommunens biler.

Organisering:

Syddjurs Vej og ejendomsservice

Afdelingschef Bo Erik Worsøe

Mail: bowor@syddjurs.dk

Flådestyring

Fleetmanager Niels Erik Jensen

Mail: niej@syddjurs.dk

Tlf.24669329

Fællesmail: flaadestyring@syddjurs.dk

Fælles tlf.: mandag til fredag 06:00 til 18:00: 24820640

Planen offentliggøres på:

[Biler - Syddjurs Kommune](#)

<https://admazuresyddjurs.sharepoint.com/sites/sundhed-omsorg>

Original opbevares på:

<https://admazuresyddjurs.sharepoint.com/:f:/r/sites/NaturTeknikogMiljo-VejogEjendomsservice/Delte%20dokumenter/General/Fl%C3%A5destyring/Beredskabsplaner?csf=1&web=1&e=ToQzAK>

Planen revideres:

Årligt i Januar måned

Ansvarlig for revidering:

Fleetmanager Syddjurs kommune



Flåde styring

Risici:

Systemnedbrud på en enkelt bil

Carsharing systemet baserer sig på data sendt fra en booking portal ud til det enkelte køretøj. Data sendes via det stabile 2G netværk. I sjældne tilfælde, kan køretøjet befinde sig et sted uden for dækning.

Konsekvenser: Problemer med at betjene køretøjet via app på telefonen.

Afhjælpning

- Kontroller at booking er korrekt Medarbejder – bil – tidspunkt
- Forsøg om muligt at betjene bilen med den personlige blå RFID-brik
- Vent i op til 10 minutter og forsøg igen med app eller RFID-brik
- I tidsrummet mandag til fredag 06:00 til 18:00 Kontakt Flådestyring tlf. 24820640
- Hvis resultatløs. Læg nøglen i handskerummet indmeld fejl til Flådestyring via app eller på mail flaadestyring@syddjurs.dk
- Står bilen til gene for borger eller trafik, kontakt Falck for afhentning af bil tlf 70102030 abonnements nummer 0706000
- Arranger afhentning af kolleger – afslut booking – book evt. et andet køretøj.

Systemnedbrud på flere biler

Systemnedbrud på flere biler på en eller flere lokationer skyldes enten nedbrud på internettet eller GSM-nettet.

Der er flere aktører som kan have ansvar for dette.:

Syddjurs kommunes interne IT-afdeling

Fleet Complete Carsharing

YouSee data eller mobilforbindelser

Telia 2G data forbindelser (GSM kort i bilerne)

Mulige konsekvenser:

Der kan ikke bookes biler via de berørte systemer,

Biler kan ikke betjenes med app. Dog kan biler allerede booket, betjenes med RFID-brik

Afhjælpning

- Kontroller at bookinger er korrekte. Medarbejder – Bil – Tidspunkt
- Kontroller at der er adgang til systemet via program på pc.
- Kan biler åbnes herfra, må teamleder, BackOffice åbne bilerne og medarbejderne undlader at låse biler, når de er inde på besøg. Husk at tømme bilen for værdier inden den forlades. Hvis et besøg varer mere end 2 timer, skal medarbejder ud at starte bilen for at forhindre startspærre i at gå i indgreb.
- Hvis biler ikke kan åbnes fra PC, men åbnes med MasterCard. Følg samme rutine som ved åbning oven for.
- Kontakt Flådestyring. På hverdage 06:00 til 18:00 **24820640**.
Her ud over kontakt Fleet manager **24669329**.



Flåde styring

- Flådestyring vurderer fejlen og sætter relevante tiltag i gang
Netværk: Syddjurs IT-vagt eller bagvagt
APP eller portal problemer: Fleet Complete support eller jævn før eskaleringsliste neden for.
- Ved længere varende totalt nedbrud låses biler op med MasterCard eller reservenøgle, Flådestyring har et sæt ledningsnet til mekanisk at deaktivere startspærre i bilerne. Dette monteres af Flådestyring og evt. eksterne leverandører. (arbejdstid 20 min. pr. bil) Bilerne tildeles manuelt og logføres på papir. Flådestyring modtager ugentlig de førte logbøger.
- Flåde styring informerer IT <mailto:servicedesk@syddjurs.dk> og beder dem udsende information og status på SMS

Fleet Complete Escalation Contact List

	Person	Role	Contact Number	Email
Level 1	Kian Ettrup Christensen	Key Account Manager	+45 30737362	Kian.Christensen@fleetcomplete.com
Level 2	Peter Dam	Head of Account Management, Scandinavia	+45 20102112	Peter.Dam@fleetcomplete.com
	Karmen Kase	Manager Technical Support	+37 253 311 211	Karmen.kase@fleetcomplete.com
Level 3	Paul ten Haaf	Managing Director, Fleet Complete Europe	+31 6 41235 648	Paul.tenhaaf@fleetcomplete.com



Flåde styring

Information omkring leverandørens action card. Kontakt til leverandøren sker enten gennem Syddjurs kommunes IT og digitalisering eller Flådestyring

Fleet complete internal action card

Incidents

1. Reporting incident:

- Customer/FC Employee contacts tech support using provided channels (email, phone);
- On Call team contacts tech support using provided channels (email, phone) - notifies about the ongoing incident;
- Tech support will notify server team; via On call Team Email; Noting the urgency, calling if needed;
- Logs a ticket adding Project info- and On call Team distribution email;

2. Managing incident

a. Acceptance of problem:

- problem delivered to on call team via On call Team distribution email;
- First response from on call team-manager - we have received the problem, what is the estimated fix time (info goes to support and On call Team Distribution email);

b. Notifications & Updates

- On call team manager will update the Project Info Distribution Email about the incident developments;
- Questions and complaints also communicated via Project Info Distribution Email;

c. Note about closing the incident

- On call team manager will update the Project Info Distribution Email about closing the incident;