

# DURHAM BUS TRACKER



## Getting Started, FAQ & Troubleshooting for Parents/Guardians

### البدء والأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للآباء / الأوصياء

#### البدء والأسئلة الشائعة FAQ

##### 1. What is Durham Bus Tracker (DBT)? ما هو جهاز تعقب حافلة دورهام

Durham Bus Tracker is an application (app) developed to help improve communication with families. This app will securely allow parents/guardians to view the location of their child(ren)'s bus in relation to their assigned bus stop as well as provide information about their routes, in near real-time, including the scheduled arrival time of each stop. The application is user friendly and available at no additional charge (mobile carrier data charges may still apply).

تعقب حافلة دورهام هو تطبيق (تطبيق) تم تطويره للمساعدة في تحسين التواصل مع العائلات. سيسمح هذا التطبيق بشكل آمن للآباء / الأوصياء بمشاهدة موقع حافلة أطفالهم (أطفالهم) فيما يتعلق بمحطة الحافلات المخصصة لهم وكذلك توفير معلومات حول مساراتهم ، في الوقت الفعلي تقريباً ، (بما في ذلك وقت الوصول المجدول لكل قف. التطبيق سهل الاستخدام ومتاح بدون رسوم إضافية (قد تظل رسوم بيانات مشغل شبكة الجوال سارية).



##### 2. How does DBT work? كيف يعمل

DBT works with the GPS technology currently installed on the Durham buses. More specifically, DBT reads the GPS signals of the bus in motion to provide you with the location of the bus while in route. The relayed GPS data is then pushed through a routing system and then to you via the DBT app in near real-time.

يعمل DBT مع تقنية GPS المثبتة حالياً في حافلات دورهام. وبشكل أكثر تحديداً ، يقرأ التطبيق إشارات GPS للحافلة المتحركة لتزويدك بموقع الحافلة أثناء السير على الطريق. يتم بعد ذلك دفع بيانات GPS المُرَحَّلَة عبر نظام توجيه ثم إليك عبر تطبيق DBT في الوقت الفعلي تقريباً.

##### 3. How much does DBT cost? كم تكلفة التطبيق

The service is free of charge to parents/guardians and provided at no additional cost to the school districts serviced by Durham School Services. Please note, associated data charges from cell phone carriers may still apply and are the responsibility of the parents/guardians.

الخدمة مجانية للآباء / الأوصياء وتقدم بدون تكلفة إضافية للمناطق التعليمية التي تخدمها خدمات مدرسة دورهام. يرجى ملاحظة أن رسوم البيانات المرتبطة من شركات الهاتف المحمول قد تظل سارية وهي مسؤولية الوالدين / الأوصياء.

##### 4. Is DBT secure? هل التطبيق آمن

The DBT app is set up so security information (username and password, along with individual student name(s) and student ID number(s) and the location) must be provided before the bus location can be viewed. This helps



## Getting Started, FAQ & Troubleshooting for Parents/Guardians

### البدء والأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للآباء / الأوصياء

to ensure that only parents and guardians of students assigned to specific bus route(s) are able to view the location of their student's bus.

تم إعداد تطبيق التعقب بحيث يجب توفير معلومات الأمان (اسم المستخدم وكلمة المرور ، جنبًا إلى جنب مع اسم (أسماء) الطالب الفردي ورقم (أرقام) معرف الطالب والموقع) قبل التمكن من عرض موقع الحافلة. يساعد ذلك في ضمان أن الآباء وأولياء أمور الطلاب المعيّنين في مسار (مسارات) معينة للحافلة هم فقط من يمكنهم عرض موقع حافلة الطالب.

#### 5. Do we have to use DBT? هل يتعين علينا استخدام التطبيق?

No, DBT is voluntary. لا التطبيق اختياري.

#### 6. What platforms does DBT run on? ما هي الأنظمة الأساسية التي يعمل عليها التطبيق?

DBT currently runs on Apple (iOS), Google (Android) and in a Standard Web Browser such as Internet Explorer, Chrome or Firefox.

يعمل التطبيق حاليًا على (Apple (iOS و Google (Android) ومتصفح الويب القياسي مثل Internet Explorer أو Chrome أو Firefox.

#### 7. Is DBT going to track my child(ren)? هل سيقوم التطبيق بتتبع طفلي؟

No, the app only tracks the actual school bus and not the individual children on the buses.

لا ، التطبيق يتتبع فقط حافلة المدرسة الفعلية وليس الأطفال الفرديين في الحافلات.

#### 8. If I have more than one child, can I view all of them on DBT?

إذا كان لدي أكثر من طفل ، فهل يمكنني مشاهدة كل منهم على التطبيق؟

Yes, you can view all of your children's buses simultaneously from one device.

نعم ، يمكنك مشاهدة جميع حافلات أطفالك في وقت واحد من جهاز واحد.

#### 9. Is the data real-time? هل البيانات في الوقت الحقيقي?

DBT displays the location of the bus as accurately as possible. Based on some technology limitations such as cellular signal and other factors, a 15 second to two minute delay can occur. While rare, in extreme cases where no cell service is available, there could be greater than a two-minute delay. In most situations, the location of the bus will be accurate to 8 – 25 seconds.

يعرض التطبيق موقع الحافلة بأكبر قدر ممكن من الدقة. استنادًا إلى بعض القيود التقنية مثل الإشارة الخلوية وعوامل أخرى ، يمكن أن يحدث تأخير لمدة 15 ثانية إلى دقيقتين. بينما نادرًا ، في الحالات القصوى التي لا تتوفر فيها خدمة الهاتف الخليوي ، قد يكون هناك تأخير أكبر من دقيقتين. في معظم الحالات ، سيكون موقع الحافلة دقيقًا من 8 إلى 25 ثانية.

#### 10. Will DBT send notifications when a bus is running late? هل سيرسل التطبيق إشعارات عندما تتأخر الحافلة?

No, the app does not send notifications at this time. However, Durham School Services is currently in its final phase of tests to rollout this feature in the very near future.

لا ، التطبيق لا يرسل اشعارات في الوقت الحالي. ومع ذلك ، فإن تطبيق الحافلات هي حاليًا في مرحلتها النهائية من الإختبارات لإطلاق هذه الميزة في المستقبل القريب جدًا.

#### 11. How do I setup DBT? كيف أقوم بإعداد التطبيق?

# DURHAM BUS TRACKER

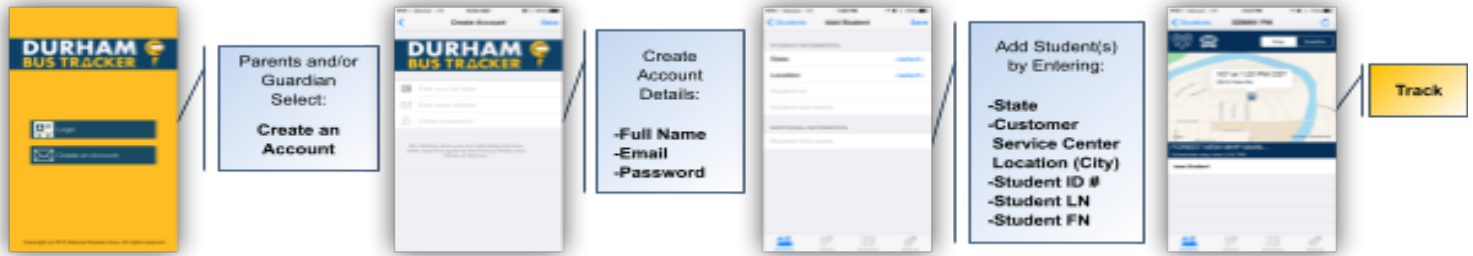


## Getting Started, FAQ & Troubleshooting for Parents/Guardians

### البدء والأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للآباء / الأوصياء

The DBT application setup is very simple. First, you, as parents/guardians, download the app from the Apple App Store, Google Play Store or view it on a Web Browser. Next, you create a **secure** Username and Password for the application. Lastly, you enter the student's name, school issued ID number, city customer service center is located and state and start tracking the bus(es).

إعداد تطبيق الحافلات بسيط للغاية. أولاً ، بصفتك الوالدين / الأوصياء ، تقوم بتنزيل التطبيق من Google Play Store أو Apple App Store أو مشاهدة التطبيق على متصفح الويب. بعد ذلك ، تقوم بإنشاء اسم مستخدم وكلمة مرور آمنة للتطبيق. أخيراً ، تقوم بإدخال اسم الطالب ، ورقم الهوية الصادر من المدرسة ، ويقع مركز خدمة العملاء بالمدينة والولاية وتبدأ في تتبع الحافلة (الحافلات).



### 12. How does the DBT work when my child is on a substitute bus?

كيف يعمل التطبيق عندما يكون طفلي في حافلة بديلة

If Durham School Services sends a substitute bus rather than the assigned bus on a route, it will do its best to work through the system changes as quickly as possible. However, there may be a delay in updating.

إذا أرسلت تطبيق مدرسة دورهام حافلة بديلة بدلاً من الحافلة المخصصة على طريق ، فسوف تبذل قصارى جهدها للعمل من خلال تغييرات النظام في أسرع وقت ممكن. ومع ذلك ، قد يكون هناك تأخير في التحديث.

### 13. Whom do I call for technical support, questions, comments or feedback?

بمن أتصل للدعم الفني أو الأسئلة أو التعليقات أو الملاحظات

Please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com). يرجى الاتصال بنا على



## Getting Started, FAQ & Troubleshooting for Parents/Guardians البدء والأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للآباء / الأوصياء

### Troubleshooting استكشاف الأخطاء وإصلاحها

#### 1. Trouble signing in? هل تواجه مشكلة في تسجيل الدخول

If you have forgotten your password, please click here and enter your email address and we will send you instructions on how to reset your password.

إذا كنت قد نسيت كلمة المرور الخاصة بك ، فالرجاء النقر هنا وإدخال عنوان بريدك الإلكتروني وسنرسل لك إرشادات حول كيفية إعادة تعيين كلمة المرور الخاصة بك.

If you have forgotten your username, enter the email address associated with your account.

إذا نسيت اسم المستخدم الخاص بك ، فأدخل عنوان البريد الإلكتروني المرتبط بحسابك.

Still having issues? Please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com).

هل ما زلت تواجه مشكلات؟ يرجى الاتصال بنا على

#### 2. Page not appearing correctly? الصفحة لا تظهر بشكل صحيح

DBT works on most modern web browsers such as Google Chrome, Internet Explorer, and Firefox. If it appears as though this site is not displaying correctly, try refreshing the browser or using another web browser.

يعمل التطبيق على معظم متصفحات الويب الحديثة مثل Google Chrome و Internet Explorer و Firefox. إذا بدا كما لو أن هذا الموقع لا يتم عرضه بشكل صحيح ، فحاول تحديث المتصفح أو استخدام مستعرض ويب آخر.

Still having issues? Please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com).

هل ما زلت تواجه مشكلات؟ يرجى الاتصال بنا على

#### 3. Bus appearing somewhere it is definitely not? تظهر الحافلة في مكان ما بالتأكيد ليست كذلك

DBT uses global positioning systems (GPS) that are onboard our school buses. If this happens, please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com). Please note, there are currently a few drawbacks to the system and we are working with the developer to address these issues. For example, if a bus is removed from service for maintenance and a back-up bus is used for the route, your child's bus will indicate a bus stationed in the bus lot. In other words, you will not be able to track the bus while it is out of service and the sub bus won't be in the system for you to track. The second is a three-minute delay of information. Please understand, for security reasons "real-time" is dictated and regulated by the federal government. Finally, as mentioned earlier, our late start and early release day schedules won't be reflected in the app.

تستخدم التطبيق أنظمة تحديد المواقع العالمية (GPS) الموجودة على متن حافلاتنا المدرسية. إذا حدث هذا ، يرجى الاتصال بنا على

[dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com). يرجى ملاحظة أن هناك حاليًا بعض العيوب في النظام ونعمل مع المطور لمعالجة هذه المشكلات. على سبيل المثال ، إذا تمت إزالة حافلة من الخدمة لأغراض الصيانة وتم استخدام حافلة احتياطية للمسار ، فسوف تشير حافلة طفلك إلى وجود حافلة في موقف الحافلات. بمعنى آخر ، لن تكون قادرًا على تتبع الحافلة عندما تكون خارج الخدمة ولن تكون الحافلة الفرعية في النظام لتتبعها. والثاني هو تأخير المعلومات لمدة ثلاث دقائق. يرجى فهم ، لأسباب أمنية ، فإن "الوقت الفعلي" تمليه وتنظمه الحكومة الفيدرالية. أخيرًا ، كما ذكرنا سابقًا ، لن تنعكس جداول البدء المتأخر ويوم الإصدار المبكر في التطبيق.

#### 4. Can't register your student? لا تستطيع تسجيل الطالب الخاص بك



## Getting Started, FAQ & Troubleshooting for Parents/Guardians

### البدء والأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها للآباء / الأوصياء

The DBT system receives student information from your local district. If you cannot find your student, please verify your student's information and try again.

يتلقى نظام التطبيق معلومات الطالب من منطقتك المحلية. إذا لم تتمكن من العثور على الطالب الخاص بك ، يرجى التحقق من معلومات الطالب والمحاولة مرة أخرى.

#### 5. Did you receive an error? هل تلقيت خطأ?

If you received an error, please try your action again. If you are still experiencing troubles, please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com). If this site receives an error, Durham's web support team is immediately notified.

إذا تلقيت خطأ ، يرجى المحاولة مرة أخرى. إذا كنت لا تزال تواجه مشكلات ، فيرجى الاتصال بنا على [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com). إذا تلقى هذا الموقع خطأ ، فسوف يتم إخطار فريق دعم الويب في دورهام على الفور.

#### 6. Page not found? الصفحة غير موجودة?

If you get an error stating page "not found", please verify your URL and try your request again. If you continue to experience issues, please contact us at [dbt@durhamschoolservices.com](mailto:dbt@durhamschoolservices.com).

إذا تلقيت خطأ يفيد بأن الصفحة "غير موجودة" ، فالرجاء التحقق من عنوان URL الخاص بك ومحاولة طلبك مرة أخرى. في حالة استمرار مواجهة المشكلات ، يرجى الاتصال بنا على موقع البريد الإلكتروني اعلاه.

#### 7. Why isn't DBT available for my bus? لماذا لا يتوفر التطبيق لحافلة طفلي?

Durham School Services works hard to provide this technology to every school district. If your district does not yet have this option available, please contact your school district for more information.

تعمل خدمات مدرسة دورهام جاهدة لتوفير هذه التكنولوجيا لكل منطقة تعليمية. إذا لم يكن هذا الخيار متاحًا في منطقتك حتى الآن ، فيرجى الاتصال بالمنطقة التعليمية الخاصة بك للحصول على مزيد من المعلومات.

#### 8. Does DBT utilize SSL? هل يستخدم التطبيق بروتوكول SSL?

Yes, DBT utilizes the technology of SSL Certificates to provide a safe and secure browsing environment.

نعم ، تستخدم التطبيق تقنية شهادات SSL لتوفير بيئة تصفح آمنة ومأمونة.