



Service Agreement tussen

NDOV Ioket REISinformatiegroep b.v.

En

Afnemer <afnemer naam>

voor koppelvlak KV6

Pagina's 12
Onderwerp Service Agreement NDOV
Kenmerk <JJJJMMDD>-<Afnemer>-<KV#>
Plaats Utrecht
Datum 13 februari 2018
Versie 4.0

1. Versie beheer

| Versie | Omschrijving | datum | auteurs |
|---------------|--|-----------------|---|
| 1.0 | Eerste versie, geldig vanaf 1-1-2013 | 1 augustus 2012 | Operations |
| 2.0 | Tweede versie, geldig vanaf 01-07-2016 | 1 juli 2016 | ICT B&E Relatiemanagement Product Owner |
| 3.0 | Derde versie, geldig vanaf 05-05-2017 | 5 mei 2017 | Product Owner |
| 4.0 | Vierde versie, geldig vanaf 13 februari 2018 | 13 februari | Product Owner |
| | | | |
| | | | |

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1. Versie beheer | 2 |
| 2. Inleiding | 4 |
| 2.1. Positionering van dit SA | 4 |
| 2.2. Scope van dit SA. | 4 |
| 3. KV6 dienstverlening aan Afnemer | 5 |
| 3.1. Leveren van KV6 | 5 |
| 4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer | 7 |
| 5. Doorbelasting kosten. | 8 |
| Bijlage 1 Afkortingen | 9 |
| Bijlage 2 Begrippen | 10 |
| Bijlage 3 Aanvraagformulier | 12 |

2. Inleiding

De uitvoering van dit Service Agreement (SA) valt onder de verantwoordelijkheid van het NDOV-loket van de REISinformatiegroep b.v. (RIG) en is een afgeleide van de afspraken met de vervoerders, welke zijn vastgelegd in de raamovereenkomst.

Een aantal sleutelbegrippen zijn aangegeven met een hoofdletter en een * aan het eind. Voorbeeld: Calamiteit*. Deze begrippen worden in Bijlage 2 gedefinieerd.

De Afnemer* is bekend onder de naam: <afnemer naam> en hierna te noemen Afnemer.

Datum ingang:

Dit SA wordt van kracht met ingang van 5 mei 2017 en is vooralsnog geldig tot en met 31 januari 2019.

2.1. Positionering van dit SA

RIG Open OV data licentievoorwaarden:

Open Data wordt onder de REISinformatiegroep Open Data Licentievoorwaarden geleverd. Deze zijn te raadplegen via de website: <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket> en zijn onlosmakelijk verbonden met dit SA.

Diensten:

De RIG Opendata* diensten zijn alle te vinden op <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/>. Op dit moment is zowel data als levering gratis. Zodra dit hier voornemen tot wijziging is, zal Afnemer hiervan schriftelijk op de hoogte worden gebracht.

SA:

Dit SA is een bijlage bij de RIG Open OV data licentievoorwaarden en geldt alleen voor KV6 voor Afnemer.

2.2. Scope van dit SA.

Dit SA bestaat uit:

- De beschrijving van de levering van KV6 aan Afnemer (hoofdstuk 3);
- De benodigde ICT inrichtingsvoorwaarden bij Afnemer (hoofdstuk 4);
- Doorbelasting van de kosten (hoofdstuk 5);
- Begrippen (bijlage);
- Aanvraagformulier (bijlage).

3. KV6 dienstverlening aan Afnemer

3.1. Leveren van KV6

RIG biedt KV6 aan conform de licentievoorwaarden die op de <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/> staan. Dat is data aan die haar door de vervoerders geleverd wordt. Uiteraard is de BISON-definitie van kracht (<http://bison.connekt.nl/home/>), maar verschillen zullen nog optreden tot de data volledig conform is. Meldingen van verschillen kunnen op de site worden gemeld en de wijzigingen worden daarop terug-gemeld.

KV6 bevat alle KV6 data (realtime-informatie) die door vervoerders aan 9292 geleverd wordt. Telkens wanneer een nieuwe vervoerder aansluit wordt deze data meegeleverd. Dit betekent dat wanneer alle vervoerders leveren op topdrukte gemiddeld 150 KV6 berichten per seconde worden geleverd.

Tijdigheid*:

RIG levert KV6 door waarbij als streven geldt dat 95% binnen 10 seconden na afgifte van het elektronische bericht door de vervoerder, doorgeleverd wordt.

Wanneer dat niet mogelijk is, wordt dat op de <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/> site gemeld, indien mogelijk met een verklaring. Wij hanteren daarbij de volgende service- en reactietijden:

| Prioriteit | Beschrijving | Reactietijd | Oplostijd |
|------------|--|-------------|--------------------------------|
| 1 | Uitval van de Basis dienstverlening bij REISinformatiegroep of van de verzending van alle gegevens, waar deze binnen de verantwoordelijkheid valt van REISinformatiegroep. | 2 uur | Tot oplossing elk 2 uur update |
| 2 | Uitval van alle Reisinformatie van een Vervoerder of één gehele datastroom. | 4 uur | Tot oplossing elk 4 uur update |
| 3 | Uitval van Reisinformatie voor enkelvoudige vervoerlijnen en/of enkelvoudige haltes of fouten in instelling van halteclusters of data-uitwisseling van 1 Vervoerder in 1 datastroom. | 8 uur | Tot oplossing elk 8 uur update |
| 4 | (Administratieve) fouten in statische vertrektijden en halte instellingen en overig. | In overleg | wekelijks |

Onderhoud*:

Onderhoud op de ICT-infrastructuur vindt altijd plaats in de nacht tussen 02:00 en 05:00 uur. Wanneer onderhoud leidt tot onbeschikbaarheid of een lagere responsetijd, dan wordt dit minimaal één week van tevoren gemeldt via de <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/> online of via de ICT Servicedesk, waarbij zij aangeeft vanaf wanneer en hoe lang zij verwacht dat de onderbreking van de datalevering zal duren.

Wanneer RIG onderhoud inplant, meldt zij dat vooraf.

Beschikbaarheid*:

Zo lang er geen verstrekingskosten worden gevraagd is de beschikbaarheid niet gegarandeerd, al streven we ook naar een beschikbaarheid van 99%.

Incidenten*:

Afnemer kan Incidenten melden aan de Servicedesk van RIG, te bereiken via service-desk@reisinformatiegroep.nl of 088-0760616. De servicedesk is bereikbaar voor prio 1 en 2 gedurende service-uren en voor prio 3 en 4 gedurende kantooruren.

4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer

Om KV6 te kunnen ontvangen moet Afnemer de volgende aspecten geregeld hebben:

- bandbreedte om KV6 te kunnen ontvangen (pieken van ca. 150 berichten per seconde)
- een vast IP-adres met een daaraangekoppelde DNS-naam
- een webservice gereed hebben die de KV6-berichten kan ontvangen.
- een site-to-site-VPN van eigen omgeving naar 9292

Wanneer Afnemer de gegevens, zoals in het formulier van bijlage <x> heeft ingevuld, worden de contactgegevens gecontroleerd en indien juist bevonden, wordt de verbinding opgezet. Dit proces neemt circa 10 werkdagen in beslag.

Wanneer Afnemer de berichten niet kan ontvangen kan Afnemer vragen de verzending stop te zetten, tot een nader aan te geven tijdstip, maar herstelt deze binnen 72 uur. Mocht na 72 uur het ontvangst van data niet gelukt zijn, dan wordt de verbinding niet meer actief gemonitord, totdat de verzending aan de zijde van Afnemer is hersteld.

Wanneer de connectie meer dan een maand verbroken is, wordt deze verwijderd en geldt een nieuwe aanvraagprocedure.

Maximaal één keer per jaar wordt de aanvraagprocedure gratis uitgevoerd, elke volgende aanvraag kost 250 euro (exclusief BTW).

5. Doorbelasting kosten.

In principe worden er voor het doorleveren van data zoals beschreven in §3.1 aan Afnemer geen kosten doorbelast, tenzij er sprake is van maatwerk en/of er specifieke eisen gesteld worden aan de datalevering. In dat geval zullen de eenmalige- en maandelijkse kosten doorbelast worden.

Hiervoor zal tussen RIG en Afnemer een separate overeenkomst worden opgesteld en ondertekent.

Bijlage 1 Afkortingen

BISON: Platform voor Beheer Informatie Standaarden Openbaar vervoer Nederland

NDOV: Nationale Databank Openbaar Vervoer

SA: Service Agreement. Document waarin de dienstverlening door RIG namens vervoerders aan andere afnemers concreet wordt vastgelegd.

KV: Koppelvlak conform BISON standaarden.

Bijlage 2 Begrippen

Afnemer:

De partij waarmee RIG een schriftelijke overeenkomst heeft afgesloten in het kader van het leveren van openbaar vervoer data, zoals deze door vervoerder aan RIG zijn geleverd en onder de licentievoorzaken zoals deze op de <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/> website zijn gepubliceerd.

Beschikbaarheid:

Het percentage van de tijd dat de dienst van RIG gedurende een bepaald venster (Service-uren*, Kantoor-uren*, Nachturen*) beschikbaar zijn. De beschikbaarheid wordt maandelijks bepaald voor het betreffende venster volgens onderstaande formule.

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{\text{totaal aantal uren venster} - \text{aantal uren onbeschikbaarheid}}{\text{totaal aantal uren venster}} \times 100\%$$

Aangemeld onderhoud en overmacht tellen niet mee voor het bepalen van de beschikbaarheid.

De tijd van onbeschikbaarheid gaat in op het moment dat RIG dat vaststelt of wanneer vervoerders, OV-autoriteiten of ander afnemers dat melden, en eindigt wanneer RIG de onbeschikbaarheid afmeldt.

Rekenvoorbeeld:

In de maand juni vindt één incident plaats: Gemeld op 12 jun 2015 om 07:30 en verholpen op 12 jun 2015 om 12:00.

De maand juni heeft 22 dagen met service-tijden van 06:00 tot 24:00 en 8 dagen met service-uren van 07:00 tot 24:00 uur. Totaal aantal service-uren = $(22 \cdot 18) + (8 \cdot 17) = 532$. De downtijd = 4,5 uur.

$$\text{Daarmee is de Beschikbaarheid: } \frac{532 - 4,5}{532} = \frac{527,5}{532} = 99,15 \%$$

Calamiteit:

Een ernstige verstoring van de dienstverlening van de vervoerders, waardoor in grote delen van het land diensten uitvallen, dan wel hele knooppunten. Gevolg daarvan is dat de actuele dienstregeling niet kan worden uitgevoerd en een nieuwe of aangepaste dienstregeling niet direct beschikbaar is, waardoor er voor de reizigers maximale onzekerheid heerst.

Kantooruren:

De kantooruren zijn van Maandag t/m vrijdag tussen 08:30 – 17:00

Open Data:

De data die de vervoerders moeten verstrekken aan iedereen die daarom vraagt. Dit betreft zowel statische- als dynamische- en Real Time* informatie.

Geïntegreerde reisinformatie en andere door REISinformatiegroep bewust verrijkte informatie vallen niet onder Open data.

Real Time informatie:

Actuele (vertraging)informatie van ritten op basis van de boardcomputers van de voertuigen c.q. de meetlussen van het spoor.

Serviceuren:

- Op werkdagen van 06:00-24:00;
- Op weekend en erkende feest dagen van 07:00-24:00
- Oudejaarsdag van 07:00-20:00

Tijdigheid:

De mate waarin wordt voldaan aan de normtijden voor het aanleveren en doorleveren van data.

Bijlage 3 Aanvraagformulier

| Aanvraag levering KV6 | |
|---|-----|
| Indien aanvraag als persoon: | |
| Naam | |
| Adres | |
| Postcode | |
| Woonplaats | |
| | |
| Indien aanvraag als bedrijf: | |
| Naam | |
| Adres | |
| Postcode | |
| Woonplaats | |
| KVK-nummer | |
| | |
| IP-adres waarop geleverd moet worden | |
| Bijbehorende DNS-naam | |
| VPN server beschikbaar | J/N |
| Dit formulier s.v.p. sturen naar NDOV@reisformatiegroep.nl of Servicedesk 9292, Postbus 19319 3501 DH Utrecht | |