



Service Agreement tussen

NDOV Ioket REISinformatiegroep b.v.

En

Afnemer <afnemer naam>

voor AR-NU

Pagina's 11
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 13-02-2018	13 februari 2018	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. AR-NU dienstverlening aan Afnemer	5
3.1. Leveren van AR-NU	5
4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer	6
5. Doorbelasting kosten.	7
Bijlage 1 Afkortingen	8
Bijlage 2 Begrippen	9
Bijlage 3 Aanvraagformulier	11

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 07 april 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 AR-NU voor Afnemer.

2.2. Scope van dit SA.

Dit SA bestaat uit:

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

3. AR-NU dienstverlening aan Afnemer

3.1. Leveren van AR-NU

9292 biedt AR-NU aan conform de licentievoorwaarden die op de reisinformatiegroep.nl/ndovloket staan die haar door de vervoerders geleverd wordt.

AR-NU bevat alle AR-NU data die door NS aan het 9292 geleverd wordt.

Tijdigheid*

9292 levert AR-NU 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 reisinformatiegroep.nl/ndovloket site gemeld, indien mogelijk met een verklaring. Wij zullen trachten de volgende richtlijnen aan te houden.

Prioriteit	Reactietijd	Periode	
1	2 uur	06.00u-24.00u	hele dienstverlening valt uit, meer dan 15 minuten
2	2 uur	06.00u-24.00u	Dienstverlening van één vervoerder valt uit, meer dan 15 minuten
3	4 uur	08.30u-17.00u	Hele dienstverlening kent interrupties van minder dan 15 minuten
4	volgende werkdag	08.30u-17.00u	Dienstverlening kent interrupties van minder dan 15 minuten voor één vervoerder

Tabel 2.4: Reactietijden voor incidenten

Onderhoud

9292 voert onderhoud aan zijn systeem in principe uit op woensdagen tussen 2:00 en 5:00 's nachts. Wanneer 9292 onderhoud inplant, meldt zij dat vooraf via reisinformatiegroep.nl/ndovloket, waarbij zij aangeeft vanaf wanneer en hoe lang zij verwacht dat 9292.nl uit de lucht gaat.

Beschikbaarheid*

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

Incidenten

Afnemer X kan Incidenten melden aan de Servicedesk van 9292, te bereiken via servicedesk@9292.nl of 088-0760616. De servicedesk is bereikbaar voor prio 3 en 4 gedurende kantooruren*, voor prio 1 en 2 van 6.00u tot 24.00u.

4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer

Om AR-NU te kunnen ontvangen moet Afnemer de volgende aspecten geregeld hebben:

- bandbreedte om AR-NU te kunnen ontvangen
- een vast IP-adres met een daaraangekoppelde DNS-naam
- een webservice gereed hebben die de AR-NU-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 Staandaarden 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 (vertragings)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 AR-NU	
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	