



## **Service Agreement tussen**

**NDOV Ioket REISinformatiegroep b.v.**

**En**

**Afnemer <afnemer naam>**

**voor Realtime Data**

Pagina's 12  
Onderwerp Service Agreement NDOV  
Kenmerk <JJJJMMDD>-<Afnemer>  
Plaats Utrecht  
Datum 1 januari 2019  
Versie 5.0

## 1. Versie beheer

<b>Versie</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>datum</b>	<b>auteurs</b>
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
5.0	Vijfde versie geldig vanaf 01-01-2019	1 januari 2019	Product Owner

## Inhoud

<b>1. Versie beheer</b>	<b>2</b>
<b>2. Inleiding</b>	<b>4</b>
2.1. Positionering van dit SA	4
2.2. Scope van dit SA.	4
<b>3. Realtime datastromen doorlevering aan Afnemer</b>	<b>5</b>
3.1. Leveren van Realtime datastromen	5
<b>4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer</b>	<b>6</b>
<b>5. Doorbelasting kosten.</b>	<b>7</b>
<b>Bijlage 1 Afkortingen</b>	<b>8</b>
<b>Bijlage 2 Begrippen</b>	<b>9</b>
<b>Bijlage 3 Realtime datastromen</b>	<b>11</b>
<b>Bijlage 4 Aanvraagformulier</b>	<b>12</b>

## 2. Inleiding

De uitvoering van dit Service Agreement (SA) valt onder de verantwoordelijkheid van het NDOV-loket van REISinformatiegroep b.v. 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 1 januari 2019.

### 2.1. Positionering van dit SA

#### **REISinformatiegroep Open Data licentieverwaarden:**

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

#### **Diensten:**

De REISinformatiegroep Opendata\* diensten zijn alle te vinden op <https://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/>. Voor levering van (Realtime) data worden verstrekingskosten in rekening gebracht. De hoogte van de verstrekingskosten bedraagt per 1 januari 2019 €1000,- per jaar.

#### **SA:**

Dit SA is een bijlage bij de REISinformatiegroep Open Data licentieverwaarden en geldt alleen voor Realtime datastromen voor Afnemer. De betreffende Realtime datastromen zijn in Bijlage 3 gespecificeerd.

### 2.2. Scope van dit SA.

#### **Dit SA bestaat uit:**

- De beschrijving van de levering Realtime datastromen aan Afnemer (hoofdstuk 3);
- De benodigde ICT inrichtingsvoorwaarden bij Afnemer (hoofdstuk 4);
- Doorbelasting van de kosten (hoofdstuk 5);
- Begrippen (bijlage 2);
- Aanvraagformulier (bijlage 4).

### 3. Realtime datastromen doorlevering aan Afnemer

#### 3.1. Leveren van Realtime datastromen

9292 biedt Realtime datastromen aan conform de licentievoorwaarden die op de reisinformatiegroep.nl/ndovloket staan die haar door de vervoerders geleverd wordt.

Realtime datastromen bevatten naar keuze van Afnemer minimaal de brondata van 1 vervoerder en maximaal de brondata van alle aangesloten vervoerders.

##### Tijdigheid\*

REISinformatiegroep levert Realtime data door, waarbij geldt dat berichten binnen 3 seconden na afgifte van het elektronische bericht door de vervoerder, doorgeleverd worden.

##### Onderhoud

REISinformatiegroep voert onderhoud aan zijn systeem in principe uit op donderdagen tussen 2:00 en 5:00 's nachts. Wanneer REISinformatiegroep onderhoud inplant, meldt zij dat vooraf aan Afnemer.

##### Beschikbaarheid\*

De beschikbaarheid van de doorlevering van Realtime data bedraagt 99%.

##### Incidenten

Afnemer kan Incidenten melden aan de Servicedesk van REISinformatiegroep, te bereiken via [service-desk@9292.nl](mailto:service-desk@9292.nl) of 088-0760616. De Servicedesk is bereikbaar voor prio 3 en 4 gedurende kantooruren\*, voor prio 1 en 2 gedurende de openingstijden.

##### *De openingstijden van de Servicedesk*

	<b>Contracturen</b>
Werkdagen	6:00 – 24:00
Zaterdag	7:00 – 24:00
Zon- en feestdagen	7:00 – 24:00
Oudejaarsdag <sup>[1]</sup>	6.00 – 21.30

##### *Prioriteiten en reactietijden*

<b>Prioriteit</b>	<b>Beschrijving</b>	<b>Reactietijd</b>
1	hele dienstverlening valt uit, meer dan 15 minuten	2 uur
2	Dienstverlening van één vervoerder valt uit, meer dan 15 minuten	2 uur
3	Hele dienstverlening kent interrupties van minder dan 15 minuten	4 uur
4	Dienstverlening kent interrupties van minder dan 15 minuten voor één vervoerder	In overleg

Reactietijd betekent in dit verband dat de Servicedesk uiterlijk binnen de genoemde reactietijd een eerste melding uitstuurt over de aard van het incident.

Van de Vervoerders wordt dezelfde reactietijd verwacht, wanneer zij worden aangesproken op Incidenten.

<sup>[1]</sup> Indien oudejaarsdag op een weekenddag valt, is de openingstijd van de Servicedesk van 07:00-21:30

## 4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer

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

- bandbreedte om de betreffende Realtime data te kunnen ontvangen
- een vast IP-adres met een daaraan gekoppelde DNS-naam
- een webservice gereed hebben die de betreffende Realtime berichten kan ontvangen.
- Bij voorkeur de aflevering via HTTPS ondersteunen, dan wel een site-to-site VPN verbinding van eigen omgeving naar REISinformatiegroep gereed hebben.

Wanneer Afnemer de gegevens, zoals in het formulier van bijlage 4 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.

Indien een connectie meer dan een maand verbroken is, wordt deze gedeactiveerd en geldt een nieuwe aanvraagprocedure.

Een aanvraagprocedure wordt maximaal 2 keer per jaar gratis uitgevoerd. Elke volgende aanvraag kost 250 euro (exclusief BTW).

## 5. Doorbelasting kosten.

Er worden voor het doorleveren van data zoals beschreven in 3.1 aan Afnemer kosten doorbelast. Indien er sprake is van maatwerk en/of er specifieke eisen gesteld worden aan de datalevering zullen tevens de eenmalige kosten doorbelast worden.

Hiervoor zal tussen REISinformatiegroep 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 REISinformatiegroep namens ver-voerders aan andere afnemers concreet wordt vastgelegd.

KV: Koppelvlak conform BISON standaarden.



## Bijlage 2 Begrippen

### **Afnemer:**

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

### **Beschikbaarheid:**

Het percentage van de tijd dat de dienst van REISinformatiegroep gedurende een bepaald venster (Service-uren\*, Kantooruren\*, 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 REISinformatiegroep dat vaststelt of wanneer vervoerders, OV-autoriteiten of ander afnemers dat melden, en eindigt wanneer REISinformatiegroep 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 Realtime\* informatie.

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

**Realtime informatie:**

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

**Service uren:**

- Op werkdagen van 06:00-24:00;
- Op weekend en erkende feest dagen van 07:00-24:00
- Oudejaarsdag van 06:00-21:30 (of 07:00 – 21:30 indien oudejaarsdag in het weekend valt)

**Tijdigheid:**

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

## Bijlage 3 Realtime datastromen

### Volgens BISON specificatie (afkomstig van bus-, tram-, metro vervoerders)

- KV6 (Actuele Punctualiteit)
- KV15 (Vrije teksten)
- KV17 (Mutaties op Operationeel Proces)

### Treininformatie (afkomstig van NS)

- ARNU RitInformatie (tot medio 2019)
- InfoPlus RitInformatie (vanaf februari 2019)
- DAS (Dynamische Aankomststaat)
- DVS (Dynamische Vertrekstaat)
- NS TP (Treinposities)
- VI (VerstoringsInformatie) berichten
  - LAB Landelijk bericht
  - STB Stations bericht
  - TRB Trein bericht
  - VTB-L Vrije tekstbericht landelijk
  - VTB-S Vrije tekstbericht station
  - VTB-T Vrije tekstbericht trein

## Bijlage 4 Aanvraagformulier

Aanvraag levering realtime datastromen	
<b>Indien aanvraag als persoon:</b>	
Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
<b>Indien aanvraag als bedrijf:</b>	
Naam	
Adres	
Postcode	
Woonplaats	
KVK-nummer	
Type datastroom of datastromen	
Van welke vervoerders	
IP-adres waarop geleverd moet worden	
Bijbehorende DNS-naam	
VPN server beschikbaar	J/N
Dit formulier s.v.p. sturen naar servicedesk@9292.nl of Servicedesk 9292, Postbus 19319 3501 DH Utrecht	