Service Agreement tussen

NDOV loket 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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Omschrijving** | **datum** | **auteurs** |
| 1.0 | Eerste versie, geldig vanaf 24-1-2025 | 24-1-2025 | Product Owner |

Inhoud

[1. Versie beheer 2](#_Toc532805372)

[2. Inleiding 4](#_Toc532805373)

[2.1. Positionering van dit SA 4](#_Toc532805374)

[2.2. Scope van dit SA. 4](#_Toc532805375)

[3. Realtime datastromen doorlevering aan Afnemer 5](#_Toc532805376)

[3.1. Leveren van Realtime datastromen 5](#_Toc532805377)

[4. ICT inrichtingsvoorwaarden voor Afnemer 6](#_Toc532805378)

[5. Doorbelasting kosten. 7](#_Toc532805379)

[Bijlage 1 Afkortingen 8](#_Toc532805380)

[Bijlage 2 Begrippen 9](#_Toc532805381)

[Bijlage 3 Realtime datastromen 11](#_Toc532805382)

[Bijlage 4 Aanvraagformulier 12](#_Toc532805383)

1. 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 24 januari 2024.

* 1. Positionering van dit SA

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

***SA:***

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

* 1. 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).
1. Realtime datastromen doorlevering aan Afnemer
	1. Leveren van Realtime datastromen

9292 biedt Realtime datastomen aan conform de licentievoorwaarden die op de reisinformatiegroep.nl/ndovloket staan die haar door de aanleverende partijen geleverd wordt.

Realtime datastromen bevatten naar keuze van Afnemer minimaal de brondata van 1 aanleverende partij en maximaal de brondata van alle aanleverende partijen.

Tijdigheid\*

REISinformatiegroep levert Reatime data door, waarbij geldt dat berichten binnen 3 seconden na afgifte van het elektronische bericht door de aanleverende partij, 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 servicedesk@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*

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Contracturen** |
| Werkdagen | 6:00 – 24:00 |
| Zaterdag | 7:00 – 24:00 |
| Zon- en feestdagen | 7:00 – 24:00 |
| Oudejaarsdag[[1]](#footnote-2)[1] | 6.00 – 21.30 |

*Prioriteiten en reactietijden*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioriteit** | **Beschrijving** | **Reactietijd** |
| 1 | hele dienstverlening valt uit, meer dan 15 minuten | 2 uur |
| 2 | Dienstverlening van één aanleverende partij 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 aanleverende partij | 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 aanleverende partijen wordt dezelfde reactietijd verwacht, wanneer zij worden aangesproken op Incidenten.

1. 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.
* de aflevering via HTTPS ondersteunen.

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).

1. 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 Standaarden Openbaar vervoer Nederland

NDOV: Nationale Databank Openbaar Vervoer

SA: Service Agreement. Document waarin de dienstverlening door REISinformatiegroep namens vervoerders aan 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.

Beschikbaarheid = totaal aantal uren venster -/- aantal uren onbeschikbaarheid x 100%

 totaal aantal uren venster

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\*18) + (8\*17) = 532. De downtijd = 4,5 uur.

Daarmee is de Beschikbaarheid: 532-4,5 = 527,5 = 99,15 %

 532 532

***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)

Afkomstig van ProRail en evt. andere facilitair beheerpartijen:

* SIRI FM

**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 |
| **Indien aanvraag als persoon:** |  |
| Naam |  |
| Adres |  |
| Postcode |  |
| Woonplaats |  |
|  |  |
| **Indien aanvraag als bedrijf:** |  |
| Naam |  |
| Adres |  |
| Postcode  |  |
| Woonplaats |  |
| KVK-nummer |  |
|  |  |
| Type datastroom of datastromen |  |
| Van welke leverende partijen |  |
| 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 193193501 DH Utrecht |

1. [1] Indien oudejaarsdag op een weekenddag valt, is de openingstijd van de Servicedesk van 07:00-21:30 [↑](#footnote-ref-2)