



Samenwerkingsverband  
van decentrale  
OV-autoriteiten

# Beheerafspraken loketten, DOVA OV- data en vervoerders

Utrecht, 28 juli 2021  
versie 1.1



## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Documentgegevens .....	3
1. Inleiding, voorwaarden en bepalingen .....	4
1.1 Inleiding .....	4
1.2 Duur en beëindiging .....	4
1.3 Intentieverklaring .....	4
1.4 Wijzigingen .....	4
2. Scope en context beheerafspraken .....	5
3. Beheeritems .....	6
3.1 Afhandeling storingen/meldingen.....	6
3.2 Changemanagement.....	8
3.3 Onderhoud.....	11
3.4 Monitoring en rapportage.....	11

## Documentgegevens

---

Titel	Beheerafspraken loketten, DOVA OV-data en vervoerders
Versie	V 1.1
Status	Productie
Datum laatste wijziging	28 juli 2021
Auteur	R.J. van den Berg, DOVA OV-data

---

### Wijzigings historie

De volgende wijzigingen zijn doorgevoerd:

Naam	Reden	Datum	Versie
R.van den Berg	Initiële versie	30-10-2019	0.1
R.van den Berg	Aanvullingen Joost Boor	27-11-2019	0.2
R.van den Berg	Aanvullingen Spoor door Ariene v.d.Blink	28-11-2019	0.3
R.van den Berg	Aanvullingen nav overleg DOVA OV-data	18-12-2019	0.4
R.van den Berg	Aanvullingen nav overleg DOVA netwerk reisinformatie	15-01-2020	0.5
Carin Vos	Tekstuele aanpassingen en aanpassing afbeeldingen i.o.m. Ariene van de Blink	26-03-2020	0.6
Joost Boor	Hoofdstuk proces grote wijzigingen algemeen	30-03-2020	0.7
Carin Vos, R.van den Berg	Wijzigingen nav review ronde vervoerders en loketten overleg	09-06-2020	1.0
Harrie van den Broek	Toevoeging figuur 1, proces Changemanagement	28-07-2021	1.1

### Gerelateerde documenten

De volgende documenten zijn relevant voor de beheerafspraken. In de tekst van dit document zal eventueel naar dit document worden verwezen.

Document	Auteur
Bijlage 1, gepubliceerd op website dova.nu	DOVA OV-data

### Distributielijst

Naam	Rol	E-mailadres
Leden vervoerders- en lokettenoverleg		

# 1. Inleiding, voorwaarden en bepalingen

## 1.1 Inleiding

De beheerafspraken zijn een bundeling van de operationele beheerafspraken tussen de vervoerders, loketten en de beheerorganisatie DOVA OV-data.

## 1.2 Duur en beëindiging

De beheerafspraken zijn geldig totdat de Openbaar Vervoer Autoriteiten, als opdrachtgevers van het OV, deze opzeggen.

## 1.3 Intentieverklaring

Vervoerders, loketten en de beheerorganisatie hebben de intentie de beheerafspraken conform de in dit document vastgestelde normen en procedures uit te voeren.

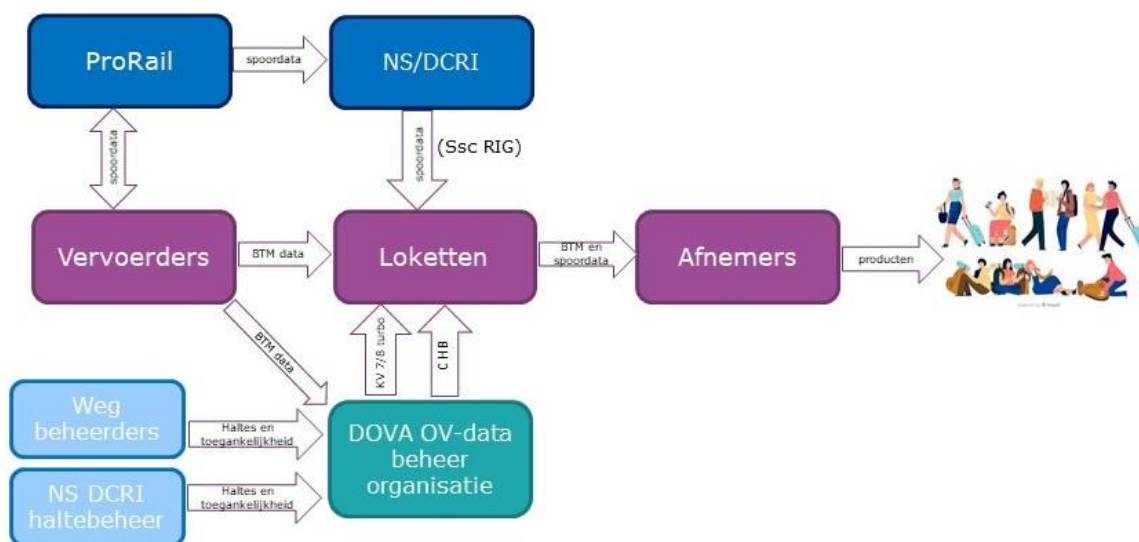
## 1.4 Wijzigingen

Wijzigingen in dit document kunnen in onderling overleg worden doorgevoerd. De operationeel manager van DOVA OV-data is de beheerder van het document.



## 2. Scope en context beheerafspraken

Tussen Openbaar Vervoer Autoriteiten (OVA), IenW en vervoerders zijn afspraken gemaakt met betrekking tot de levering van datasets ten behoeve van reisinformatie. De datasets moeten vrij beschikbaar zijn voor aanbieders van reisinformatie. De vrijgave van de datasets vindt plaats via twee NDOV-loketten: de ReisInformatieGroep (RIG) en de stichting OpenGeo. DOVA OV-data is door de OVA'n aangewezen als organisatie die de kwaliteit en continuïteit van de bus/tram/metro-leveringen (BTM-leveringen) bewaakt. Tevens is DOVA OV-data als integrator zelf leverancier van datasets. NS/DCRI (Diensten Centrum ReisInformatie) is als dataleverancier door IenW aangewezen als organisatie die de kwaliteit en continuïteit van de spoordata leveringen bewaakt. In het document "Bijlage 1" zijn de datasets benoemd.



Datastromen:

- BTM-vervoerders en spoorvervoerders (via NS/DCRI) leveren de in het dynamisch document (bijlage 1) afgesproken data aan de loketten ([//reisinformatiegroep.nl/ndovloket/](http://reisinformatiegroep.nl/ndovloket/) en NDOV loket van Stichting OpenGeo). Het betreft BTM-data (KV1, KV6, KV15, KV17), spoordata en tariefinformatie.
- BTM-vervoerders leveren deze data ook aan DOVA OV-data
- DOVA OV-data levert de BTM datasets KV 7/8Turbo en CHB (Centraal Haltedata Bestand) aan de loketten
- Loketten leveren de data door aan afnemers zonder bewerkingen.
- Afnemers leveren diensten/ producten aan de eindgebruiker, de reiziger.

Om de continuïteit en kwaliteit van de datasets te kunnen borgen moeten er beheerafspraken worden gemaakt tussen alle betrokken ketenpartijen.

### 3. Beheeritems

In dit hoofdstuk worden de beheeritems en bijbehorende procedures, welke onderdeel zijn van de beheerafspraken, beschreven.

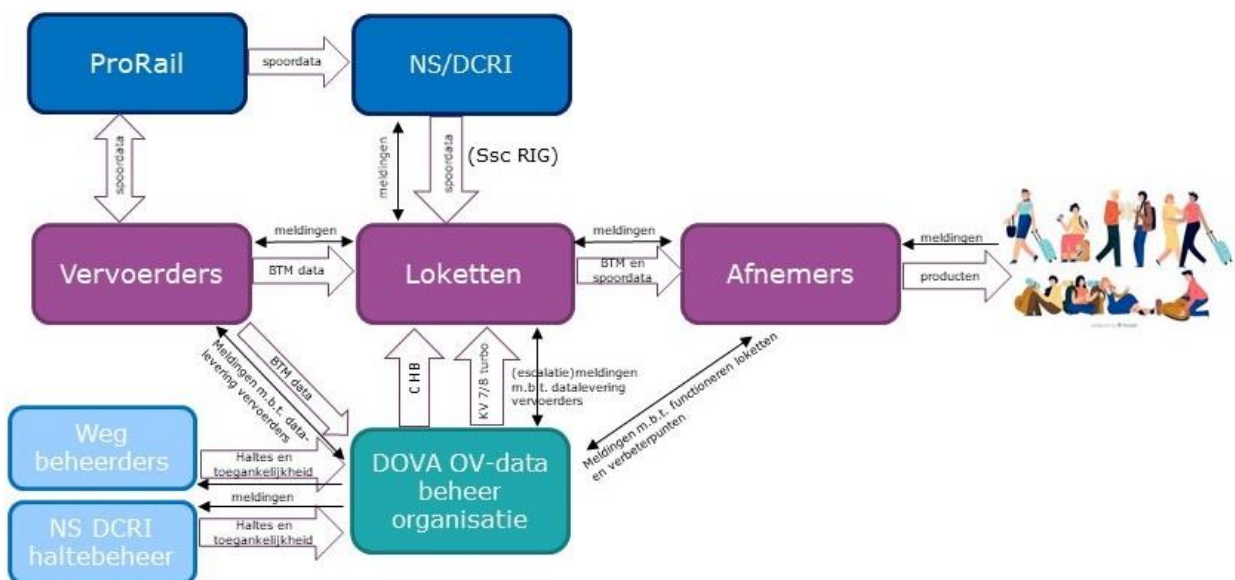
De beheeritems zijn:

1. Afhandeling storingen/meldingen.
2. Changemanagement, afhandeling van wijzigingen in de keten.
3. Onderhoud, afhandeling van onderhoud aan componenten in de keten.
4. Monitoring en rapportage.

#### 3.1 Afhandeling storingen/meldingen

Verstoringen/afwijkingen in de dataleveringen kunnen door iedere ketenpartij worden gesignaleerd. Meldingen kunnen betrekking hebben op de continuïteit, volledigheid, tijdigheid en inhoudelijke kwaliteit van een datastroom. In onderstaand schema is met smalle pijlen aangegeven welke communicatiestromen er zijn over meldingen. DOVA OV-data, de loketten en vervoerders hebben hun eigen beheerorganisatie en registratiesystemen. Hierin worden de eigen meldingen vastgelegd en de voortgang van afhandeling bijgehouden.

##### Datastromen en meldingen



#### Toelichting schema:

- Reizigers kunnen meldingen doen bij de afnemers.
- Afnemers kunnen meldingen doen bij de loketten.
- Afnemers kunnen escaleren bij DOVA OV-data en NS/DCRI met betrekking tot functioneren van de loketten, de kwaliteit en/of beschikbaarheid van de data.  
NS/DCRI heeft deze taak deels uitbesteed aan het SharedServiceCenter (SSC) van RIG
- Loketten handelen zelf meldingen met afnemers af.
- Loketten doen rechtstreeks meldingen aan vervoerders mbt BTM-brondata en DOVA OV-data met betrekking tot bewerkte BTM-data of CHB. BTM-Meldingen aan vervoerders worden ook doorgegeven aan DOVA OV-data. Hiermee ontstaat er één transparant BTM-meldingen overzicht in Topdesk, het registratietool van DOVA OV-data.
- Loketten doen via SSC RIG meldingen aan NS/DCRI mbt spoor-brondata. SSC RIG registreert, bewaakt de opvolging en rapporteert. Hiermee ontstaat er één transparant Spoormeldingen overzicht.
- DOVA OV-data doet meldingen bij vervoerders op basis van eigen constatering/metingen en meldingen van loketten. SSC RIG doet meldingen bij NS/DCRI.
- Vervoerders, afnemers en loketten kunnen BTM ideeën/verbeterpunten indienen bij DOVA OV-data. Deze worden vastgelegd in topdesk. DOVA OV-data gebruikt de georganiseerde netwerken binnen DOVA, o.a. het vervoerders- en lokettenoverleg, om de punten te bespreken.  
Spoor ideeën/verbeterpunten kunnen rechtstreeks worden ingediend of via SSC RIG (alwaar ze worden vastgelegd), bij NS/DCRI. NS/DCRI brengt deze, indien nodig, in bij het vervoerders- en lokettenoverleg.

#### Proces storingsafhandeling BTM (inclusief infrastructuur)

DOVA OV-data legt (in opdracht van OVA) alle ontvangen meldingen vast, analyseert de melding en zet deze door naar de vervoerder of servicepartij die het moet oplossen. De voortgang van afhandeling wordt bewaakt.

De aanmelder ontvangt hiervan een bevestiging en een meldingsnummer per mail. Meldingen kunnen, op werkdagen tussen 08.00 en 17.00, worden gedaan bij meldpunt DOVA OV-data per telefoon (085-5006059) en 7 x 24 per mail (ovdata@dova.nu). De aanmelder wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling.

#### Proces storingsafhandeling spoor

SSC RIG legt (in opdracht van vervoerders) alle ontvangen meldingen vast, analyseert de melding zelf of zet deze door naar NS/DCRI of een servicepartij. De voortgang van afhandeling wordt bewaakt. De aanmelder ontvangt hiervan een bevestiging en een meldingsnummer per mail: servicedesk@9292.nl

ServiceDesk SSC 9292	openingstijden
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
---------------------------	--------------

## Escalatiemeldingen

Indien meldingen niet naar tevredenheid in het operationele proces worden afgehandeld kunnen vervoerders, loketten en afnemers een escalatiemelding doen bij DOVA OV-data. DOVA OV-data neemt escalatiemeldingen in behandeling, analyseert en bemiddelt tussen partijen om tot een oplossing te komen. Indien noodzakelijk wordt geëscaleerd naar de opdrachtgever, IenW of de betrokken OVA. Omdat DOVA OV-data zelf ook leverancier is van data (CHB en KV 7/8 turbo), worden escalatiemeldingen behandeld door de manager DOVA OV-data.

DOVA OV-data kan issues agenderen bij het vervoerders/loketten overleg en de andere overleg vormen binnen DOVA (o.a. KPI-overleggen). Issues met vervoerders of dataleverancier NS/DCRI worden met de concessieverlenende overheden besproken.

Escalatiemeldingen die door vervoerders, loketten en afnemers bij de DOVA OV-data worden gemeld worden binnen 1 werkdag opgepakt.

## 3.2 Changemanagement

Van vervoerder tot en met reiziger is er sprake van een keten van partijen die op geautomatiseerde wijze data uitwisselen.

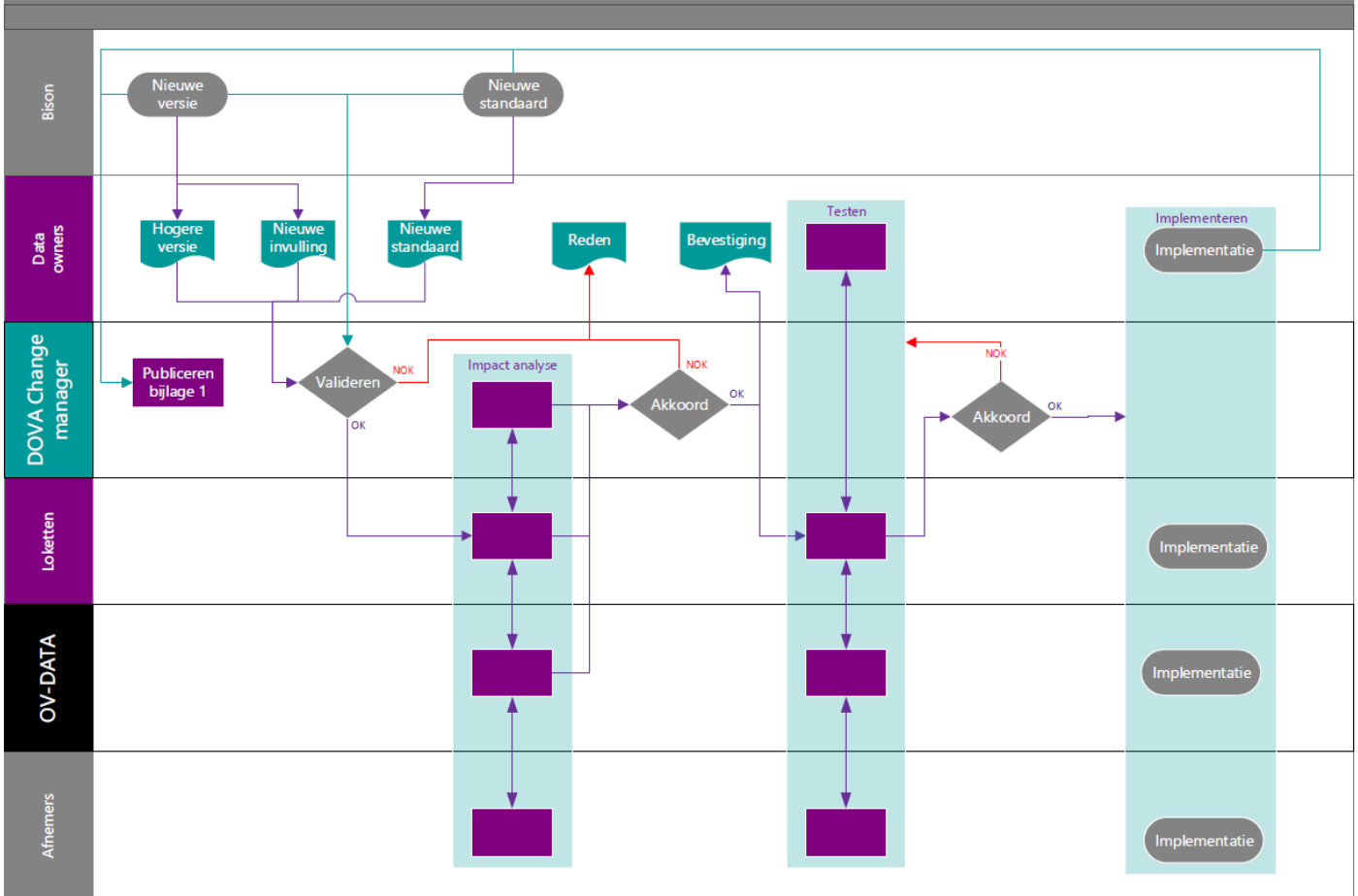
Om alle systemen in de keten ongestoord te laten werken is het noodzakelijk om wijzigingen in ieder ketencomponent te kennen, te beoordelen op eventuele gevolgen en gecontroleerd door te voeren. Het gaat daarbij niet alleen om wijzigingen in datastandaarden (bijvoorbeeld BISON of spoor InfoPlus), maar ook om wijzigingen in omvang (aantal berichten en frequentie), verzendmechanisme, fysieke verbindingen, bronsystemen en inhoudelijke kwaliteit.

---

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



## Bison Changeproces



Figuur 1: Bison Changeproces

Figuur 1 geeft het proces weer van de stappen die doorlopen worden door de keten bij het vaststellen van een nieuwe versie van een koppelvak of een geheel nieuwe standaard in Bison tot de implementatie en de publicatie van een nieuwe versie van Bijlage 1. De linkerkolom toont de rollen binnen het proces. Dit figuur is een visuele weergave van het beschreven changeproces in hoofdstuk 3.2 van dit document

### Proces beperkte wijzigingen BTM

Onder beperkte wijzigingen worden alle wijzigingen verstaan waarbij er overgegaan wordt naar een hoger versienummer van het standaard BISON koppelvak en/of wijzigingen in vulling van het koppelvak, bv. niet verplichte velden die anders(wel of niet) gevuld gaan worden.

Vervoerders, DOVA OV-data en NDOV-loketten melden iedere voorgenomen wijziging die gevolgen kan hebben voor de te leveren datasets aan bij de beide loketten en bij de changemanager van DOVA OV-data. Hiervoor wordt het standaard wijzigingsformulier gebruikt. Dit gebeurt minimaal 4 weken voor de gewenste wijzigingsdatum. De changemanager overlegt met loketten en reageert binnen 2 weken naar vervoerder of change kan worden doorgevoerd op de gewenste datum of dat er nadere afstemming benodigd is. Bij goedkeuring door loketten en DOVA OV-data kan de wijziging worden doorgevoerd op het afgesproken tijdstip. Bij afkeuring wordt een overleg gepland door DOVA OV-data waarbij betrokken partijen worden uitgenodigd. Hierin worden nadere afspraken gemaakt, o.a. over een mogelijk testtraject. Binnen DOVA OV-data is de rol changemanager ingevuld om regie te voeren over dit proces.

DOVA OV-data zal iedere wijziging in de koppelvlakken, bijv van versie x.1 naar x.2, testen op juiste interpretatie van de specs en gevolgen voor de kwaliteit van reisinformatie.

Beperkte wijzigingen worden naar alle partijen gelijktijdig doorgevoerd.

### **Proces beperkte wijzigingen spoor**

Bij aanpassingen aan de standaard producten uit bijlage 1, die mogelijk een change voor afnemers of de loketten betekenen, wordt de loketten (en via de loketten de afnemers) minimaal 6 maanden vooraf door NS/DCRI op de hoogte gesteld van de wijzigingen, op zodanige wijze (:een nieuw publicatiedocument waarin de wijzigingen zichtbaar zijn aangegeven) dat de impact correct kan worden ingeschat.

In overleg met loketten en afnemers wordt de datum vastgesteld waarop de wijziging zal worden doorgevoerd (met een maximum van 6 maanden) en geldt een testperiode van ten hoogste twee maanden waarbij afnemers en loketten ondersteuning van NS/DCRI inhoudsdeskundigen kunnen krijgen bij de implementatie.

### **Proces grote wijzigingen algemeen**

Nederlandse profielen bij Europese standaarden, waarin afspraken over de interpretatie en gebruik worden vastgelegd, worden in BISON verband ontwikkeld. Vervoerders en afnemers van data tbv reisinformatie worden geacht op de hoogte te zijn van hetgeen in Bison verband is besproken.

Besluitvorming geschiedt in beginsel bij consensus, waarbij eveneens de migratietermijnen – eventueel per vervoerder of modaliteit - duidelijk worden vastgelegd. Ook wordt beschreven welke velden als verplicht en optioneel worden aangemerkt en of afwijkende formaten wel/niet zijn toegestaan.

### **Proces grote wijzigingen BTM**

Wijzigingen als gevolg van vervanging van bestaande BISON koppelvlakken door nieuwe koppelvlakken, bv NeTEx en SIRI worden minimaal 6 maanden voor geplande in productie name, dmv het standaard wijzigingsformulier door de vervoerder aan de changemanager DOVA OV-data en loketten gemeld.

DOVA OV-data houdt een overzicht bij waarin alle verwachte wijzigingen worden samengebracht. Loketten informeren afnemende partijen over de komende wijzigingen.

Loketten en DOVA OV-data stellen ieder afzonderlijk met de leverende vervoerder een testplan op. Minimaal 2 maanden voor in productie name moeten de testen positief zijn afgerond. Testplannen en resultaten worden gedeeld tussen DOVA OV-data en loketten.

In overleg met loketten en afnemers stelt de changemanager bij DOVA OV-data de datum vast waarop de wijziging naar de nieuwe standaard zal worden doorgevoerd. Daarmee start tevens een overgangperiode van maximaal 6 maanden waarbij zowel de nieuwe als oude standaard naast elkaar geleverd worden.

DOVA OV-data organiseert en faciliteert overleg met betrokken partijen.

### **Proces grote wijzigingen spoor**

- a. Bij wijzigingen van de standaarden van de spoorproducten uit bijlage 1, worden afnemers en loketten minimaal 6 maanden vooraf op de hoogte gesteld van de wijzigingen, op zodanige wijze dat de impact correct kan worden ingeschat.

- b. In overleg met loketten en afnemers wordt de datum vastgesteld waarop de wijziging naar de nieuwe standaard zal worden doorgevoerd (met een maximum van 12 maanden) en geldt tevens een overgangperiode van maximaal 6 maanden waarbij de nieuwe en de oude standaard via de loketten naast elkaar verkrijgbaar zijn, waarbij afnemers en loketten ondersteuning van inhoudsdeskundigen kunnen krijgen bij de implementatie.
- c. Regie en ondersteuning wordt gevoerd respectievelijk geleverd door NS/DCRI.
- d. In overleg tussen NS/DCRI en afnemers/loketten kunnen de termijnen worden aangepast.
- e. Indien NS/DCRI levert volgens afgesproken standaard en alle verplichte velden zijn gevuld, wordt bijlage 1 overeenkomstig bijgewerkt door DOVA OV-data.

Voor alle genoemde processen geldt dat ervaringen met testplannen breed worden gedeeld.

### 3.3 Onderhoud

Indien een van de ketenpartijen ‘verstoring’ onderhoud wil plegen aan haar componenten wordt dit minimaal 1 week van te voren gemeld aan DOVA OV-data en de loketten. DOVA OV-data en loketten communiceren hierover naar alle betrokken partijen.

Emergency fixes, noodzakelijk om acute productieverstoringen te verhelpen, mogen worden doorgevoerd, maar moeten voor doorvoering gemeld worden aan DOVA OV-data en de loketten.

### 3.4 Monitoring en rapportage

#### **BTM**

DOVA OV-data monitort in opdracht van de OVA realtime de datastromen. Afwijkingen worden geautomatiseerd gesignaleerd en leiden tot alerts die als melding bij storingsafhandeling terecht komen. Op basis van de metingen wordt het DOVA OV-data KPI dashboard gevuld. De resultaten worden driemaandelijks door DOVA OV-data besproken met OVA en vervoerder.

DOVA OV-data levert maandelijks een standaardrapportage m.b.t. beschikbaarheid en incidenten. Hierin zijn aantallen en oplostijden per ketenpartij benoemd.

#### **Spoor**

NS/DCRI en SSC RIG monitoren de realtime datastromen. SSC RIG levert in opdracht van alle vervoerders een rapportage over de beschikbaarheid, doorlooptijden en incidenten.