

## Overeenkomst Webservice Route- en Prijsbepaling NS

De partijen:

NS Reizigers B.V. een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid statutair gevestigd te Utrecht en kantoorhoudende op de Laan van Puntenburg te Utrecht, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30124362 en te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Tjalling Smit, Directeur Commercie & Ontwikkeling, hierna te noemen “**NS**”,

en

[...] een [besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid / naamloze vennootschap] statutair gevestigd te [...] en kantoorhoudende [...] te [...], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [...], en te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam + functie], hierna te noemen “[**XYZ**]”,

Ieder der partijen ook aan te duiden als “**Partij**” en gezamenlijk aan te duiden als “**Partijen**”.

Overwegende dat:

- NS ten behoeve van de verkoop van reisproducten, waaronder vervoerbewijzen, door andere vervoerders een generieke webservice heeft ontwikkeld voor het ontsluiten van trajectinformatie, tariefinformatie, informatie over de toegestane combinatie van OV-chipkaart producten op een OV-chipkaart (zogenoemde combinatiematrix) en kaart lay-outs voor reisproducten die een geldigheid hebben bij spoorvervoerders in Nederland (hierna de “**Webservice Route- en Prijsbepaling**” zoals ook hierna gedefinieerd);
- Indien XYZ reisproducten wil verkopen waar NS producteigenaar van is, al dan niet door middel van de Webservice Route- en Prijsbepaling, dan zullen Partijen hiervoor een afzonderlijke overeenkomst sluiten (de “Overeenkomst verkoop landelijke vervoerbewijzen”);
- XYZ gebruik wenst te maken van de Webservice Route- en Prijsbepaling van NS; en
- NS bereid is de Webservice Route- en Prijsbepaling aan XYZ te leveren onder de voorwaarden zoals overeengekomen in deze overeenkomst;

komen het navolgende overeen:

## 1. De Definities

In de overeenkomst betekent:

**Beschikbaarheid:** De totale tijdsduur waarin XYZ daadwerkelijk van de Dienst gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende een (1) kalendermaand. De situaties zoals omschreven in artikel 5.5. van deze overeenkomst worden niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid (het beschikbaarheidspercentage).

**DAP:** dossier afspraken procedures betrekking hebbend op de Webservice Route- en Prijsbepaling zoals aangehecht als Bijlage 2 bij deze overeenkomst.

**Derden Data:** de data aangaande regionale concessies, bestaande onder andere uit trajecteenheden en kilometertarieven, geleverd, gevalideerd en daarmee geaccepteerd door de overige spoorvervoerders ten behoeve van het bronsysteem voor de Webservice Route en Prijsbepaling.

**Dienst:** de Webservice Route- en Prijsbepaling.

**Dienstverlener:** Dienstverlener zorgt dat reizigers met de reisproducten kunnen reizen bij Dienstverlener en verleent de reis-services, dat wil zeggen de behandeling van vragen, klachten en GTBV-verzoeken met betrekking tot het verleende vervoer.

**Distributiekanaal/Distributiekanaalen:** het verkoopkanaal dan wel verkoopkanalen die worden gebruikt door de productverkoper, zoals bedoeld in de "Overeenkomst verkoop landelijke vervoerbewijzen".

**Gepland Onderhoud Platform:** Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van NS, welke plaatsvindt op een vast tijdstip met als doel de kwaliteit van de Dienst te kunnen waarborgen.

**Gepland Onderhoud Webservice Route- En Prijsbepaling:** Data-releases en software wijzigingen van de Webservice Route- en Prijsbepaling, zoals beschreven in het DAP (Bijlage 2).

**Webservice Route- en Prijsbepaling:** De webservice van NS die trajectinformatie, tariefinformatie, informatie over de toegestane combinatie van OV-chipkaart producten op een OV-chipkaart (zogenoemde combinatiematrix) en kaart lay-outs voor reisproducten uit het bronsysteem van NS ontsluit.

**Interface Specificatiedocument:** het document dat als Bijlage 1 bij deze overeenkomst is aangehecht.

**NS Data:** de data aangaande het Hoofdrailnet, bestaande onder andere uit trajecteenheden en kilometertarieven, geleverd, gevalideerd en daarmee geaccepteerd door NS ten behoeve van het bronsysteem voor de Webservice Route en Prijsbepaling.

**Performance:** De tijd tussen het aanroepen van een script van NS en het moment dat de gevraagde response is ontvangen door XYZ. Connectiviteitsproblemen tussen de afnemende Distributiekanaal en de Webservice Route- en Prijsbepaling maken geen onderdeel uit van de door NS geleverde performance. De situaties zoals omschreven in artikel 5.5. van deze overeenkomst worden niet meegerekend bij het bepalen van de Performance.

## **2. De samenwerking**

Partijen komen overeen dat XYZ gebruik kan maken van de Webservice Route- en Prijsbepaling van NS die NS aan XYZ ter beschikking zal stellen. Indien XYZ reisproducten, waaronder vervoerbewijzen, wil verkopen waar NS producteigenaar van is, al dan niet door middel van de Webservice Route- en Prijsbepaling, dan zullen Partijen hiervoor een afzonderlijke overeenkomst sluiten (de "Overeenkomst verkoop landelijke vervoerbewijzen").

## **3. Opbouw van de overeenkomst en de bijlagen**

Deze overeenkomst bestaat uit een lichaam (verder te noemen "**Hoofdovereenkomst**") en een aantal bijlagen. De bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van de Hoofdovereenkomst maar kunnen separaat gewijzigd worden en dit kan geschieden door andere personen dan de personen die de Hoofdovereenkomst hebben ondertekend voor zover daar in de Hoofdovereenkomst of anderszins volmacht toe wordt verleend.

**Bijlage 1** van deze Hoofdovereenkomst bevat de Interface specificaties voor de Webservice Route- en Prijsbepaling (Interface Specificatiedocument).

**Bijlage 2** van deze Hoofdovereenkomst bevat het Dossier Afspraken en Procedures met betrekking tot de Webservice Route- en Prijsbepaling (DAP).

**Bijlage 3** van deze Hoofdovereenkomst bevat de berekening van de vergoeding voor de Webservice Route- en Prijsbepaling.

Deze bijlagen kunnen van tijd tot tijd worden gewijzigd door een gewijzigd exemplaar voorzien van datum en volgnummer te laten ondertekenen door beide Partijen.

## **4. Duur en beëindiging van de overeenkomst en wijziging Distributiekanaal**

4.1. Deze Hoofdovereenkomst zal aanvangen op [DD MM 20xx] en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

4.2. Ieder der Partijen heeft het recht deze Hoofdovereenkomst zonder opgave van reden, en zonder verplicht te zijn tot betaling van schadevergoeding, door opzegging te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden.

4.3. In geval van faillissement of liquidatie van een der Partijen, zal deze daardoor van rechtswege in verzuim zijn en heeft de wederpartij het recht, onmiddellijk, zonder rechterlijke tussenkomst deze Hoofdovereenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden is.

## **5. Verplichtingen m.b.t. de Webservice Route- en Prijsbepaling**

5.1. XYZ zal de Webservice Route- en Prijsbepaling gebruiken met inachtneming van het bepaalde in het DAP (Bijlage 2).

5.2. NS zal de Webservice Route- en Prijsbepaling ter beschikking stellen aan XYZ ten behoeve van de verkoop van reisproducten, waaronder vervoerbewijzen, door XYZ. NS zal er voor zorgdragen dat (i) de Webservice Route- en Prijsbepaling conform artikel 5.3 van deze Hoofdovereenkomst beschikbaar is en dat (ii) de Webservice Route- en Prijsbepaling met inachtneming van het bepaalde in het DAP verleend wordt. NS heeft geen verplichting de Webservice Route- en Prijsbepaling zonder onderbrekingen of gebreken te leveren, echter NS zal zich inspannen bij een onderbreking de Webservice Route- en Prijsbepaling zo spoedig mogelijk te hervatten.

### **5.3. Beschikbaarheid, Performance en boeteclausule**

5.3.1. De Beschikbaarheid van de Dienst is 99,6% per kalendermaand. NS stelt maandelijks een gestandaardiseerde rapportage op welke inzicht geeft in de gerealiseerde Beschikbaarheid. NS levert een gemiddelde Performance van 0,5 seconde gemeten over een hele dag.

5.3.2. In het geval dat NS de onder artikel 5.3.1 beschreven Performance en/of Beschikbaarheid niet nakomt wordt, op verzoek van XYZ, een creditnota verzonden door NS.

XYZ dient het verzoek tot creditering bij NS in te dienen binnen 5 werkdagen na oplevering van de rapportage waaruit blijkt dat de Beschikbaarheid en/of Performance onder de in artikel 5.3.1 beschreven service levels ligt.

De hoogte van de boete is gerelateerd aan de afwijking van de in artikel 5.3.1. genoemde service levels, en worden hieronder gedefinieerd, in procenten van de maandelijkse fee die gespecificeerd is in Bijlage 3 van de overeenkomst:

| <b>Beschikbaarheid</b>  |  |
|---|--|
| <b>Uit rapportage vastgesteld geleverde beschikbaarheid per maand</b> | <b>Boete als percentage van de maandelijkse hostingfee</b> |
| Hoger dan of gelijk aan 99,6%   | 0%   |
| Lager dan 99,6%, maar hoger dan 99.2%                                 | 15%  |
| Lager of gelijk aan dan 99.2% maar hoger dan 98.8%                    | 25%  |
| 98.8% of lager  | 100%   |

| <b>Performance</b>   |  |
|--|--|
| <b>Uit rapportage vastgesteld geleverde gemiddelde performance per maand</b> | <b>Boete als percentage van de maandelijkse hostingfee</b> |
| =<0,5s gemiddelde responsetijd   | 0%   |
| Gemiddelde responsetijd hoger dan 0,5s, maar lager dan 0,6s                  | 15%  |
| Gemiddelde responsetijd gelijk of hoger dan 0,6s, maar lager dan 0,8s        | 25%  |
| 0,8 of langere gemiddelde responsetijd                                       | 50%  |

5.4. XYZ verklaart en aanvaardt dat dataverbindingen van en naar het Distributiekanaal geen onderdeel van de Webservice Route- en Prijsbepaling vormen.

5.5. Op de servicelevels zoals overeengekomen in dit artikel en het recht op daarmee samenhangende contractuele boetes kan door XYZ geen beroep worden gedaan indien de niet-nakoming van de service levels door NS voortvloeien uit een of meerdere van de onderstaande punten:

- het handelen van XYZ in strijd met de verplichtingen die voortvloeien uit de Hoofdovereenkomst;
- door derden veroorzaakte omstandigheden die volgens de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico behoren te komen van XYZ, althans niet voor rekening en/of risico van NS;
- indien er sprake is van overmacht aan de zijde van NS.

5.6. NS is gerechtigd de Webservice Route- en Prijsbepaling tijdelijk te onderbreken:

- a) voor Gepland Onderhoud Webservice Route- en Prijsbepaling. NS zal Gepland Onderhoud Webservice Route- en Prijsbepaling vooraf aankondigen binnen een redelijke termijn, zoals overeengekomen in het DAP;
- b) voor Gepland Onderhoud Platform; Gepland Onderhoud Platform zal plaatsvinden binnen het servicemaintenance window, in de nacht tussen 00:00 en 06:00. Ieder onderhoud zal afgestemd worden. Wanneer er door NS

afgeweken moet worden van het maintenance window, is dat alleen mogelijk na overleg met XYZ.

- c) indien dit naar het redelijk oordeel van NS noodzakelijk is voor de integriteit en veiligheid van de Webservice Route- en Prijsbepaling;
- d) indien XYZ in strijd met het DAP of deze Hoofdovereenkomst de Webservice Route- en Prijsbepaling gebruikt.

Onderbrekingen als bedoeld in sub c en sub d zullen in beginsel vooraf met inachtneming van een redelijke termijn schriftelijk worden aangekondigd. Indien zulks om spoedeisende redenen naar het oordeel van NS niet tot de mogelijkheden behoort, zal NS onverwijld en gemotiveerd schriftelijk aan XYZ melding maken van de tijdelijke onderbreking.

## **6. Verplichtingen met betrekking tot de Webservice Route- en Prijsbepaling en gebruik Derden Data**

6.1. XYZ is er mee bekend dat de Webservice Route- en Prijsbepaling tevens data levert van derden, d.w.z. andere Dienstverleners dan NS, met betrekking tot door hen te verrichten openbaar vervoer indien en voor zover deze Dienstverleners deze data voor opname in de Webservice Route- en Prijsbepaling aan NS ter beschikking hebben gesteld.

6.2. XYZ zal de Derden Data, zoals opgenomen in de Webservice Route- en Prijsbepaling, uitsluitend gebruiken voor de verkoop van reisproducten die betrekking hebben op door derden te verrichten treinvervoer.

6.3. XYZ aanvaardt dat NS de Derden Data “as is” via de Webservice Route- en Prijsbepaling verwerkt en doorgeeft en geen verplichting heeft deze voor doorgifte op juistheid, volledigheid of actualiteit te controleren.

## **7. Verplichtingen met betrekking tot het Distributiekanaal**

7.1. Het door XYZ gebruikte Distributiekanaal zal aan de vereisten voor het Distributiekanaal voldoen zoals opgenomen in het Interface Specificatiedocument (Bijlage 1) wil gebruik gemaakt kunnen worden van de Webservice Route- en Prijsbepaling.

7.2. XYZ zal het Distributiekanaal geschikt maken en houden om de NS Data en Derden Data met gebruikmaking van de Webservice Route- en Prijsbepaling (i) op te halen op de in Bijlage 2 aangegeven wijze (DAP) en (ii) correct te verwerken in het Distributiekanaal.

7.3 NS aanvaardt dat XYZ de Derden Data “as is” via de Webservice Route- en Prijsbepaling verkregen heeft en toepast en geen verplichting heeft deze op juistheid, volledigheid of actualiteit te controleren.

## **8. Kosten**

XYZ is een vergoeding verschuldigd voor de Webservice Route- en Prijsbepaling. De vergoeding wordt berekend conform het bepaalde in Bijlage 3.

## **9. Eigendom en intellectueel eigendom**

Deze Hoofdovereenkomst (inclusief bijlagen) strekt niet tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht, of het verstekken van een licentie op enig intellectueel eigendomsrecht.

## **10. Inschakeling derden**

Beide Partijen hebben het recht derden in te schakelen voor de uitvoering van een of meerdere verplichtingen uit hoofde van deze Hoofdovereenkomst. Indien het inschakelen van een derde er toe leidt dat deze derde toegang krijgt tot informatie van of hardware en/of software van de andere Partij is de inschakeling alleen toegestaan indien die andere partij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming heeft verleend.

## **11. Vrijwaring en aansprakelijkheid**

11.1. XYZ zal NS vrijwaren voor alle schade en kosten die NS mocht lijden in verband met het door XYZ niet, niet tijdig of niet volledig, naleven van één of meer van haar verplichtingen onder deze Hoofdovereenkomst.

11.2. NS zal XYZ vrijwaren voor alle schade en kosten, die XYZ mocht lijden in verband met het door NS niet, niet tijdig of niet volledig, naleven van één of meer van haar verplichtingen onder deze Hoofdovereenkomst.

11.3. NS kan uitsluitend aansprakelijk gehouden worden in verband met deze Hoofdovereenkomst indien een tekortkoming is veroorzaakt door toedoen of nalaten van NS en zal alle daardoor veroorzaakte schade aan XYZ vergoeden. De aansprakelijkheid van NS in verband met deze Hoofdovereenkomst is per kalenderjaar beperkt tot ten hoogste een bedrag gelijk aan de vergoeding die zij op grond van Bijlage 4 heeft ontvangen over het betreffende kalenderjaar. De aansprakelijkheid van NS voor elke vorm van indirecte schade, gevolgschade en inkomstenderving is uitgesloten. De in de vorige zin bedoelde beperking van de aansprakelijkheid van NS is niet van toepassing indien de mate van schuld van NS kwalificeert als opzet of bewuste roekeloosheid.

11.4. XYZ kan uitsluitend aansprakelijk gehouden worden in verband met deze Hoofdovereenkomst indien een tekortkoming is veroorzaakt door toedoen of nalaten van XYZ en zal alle daardoor veroorzaakte schade aan NS vergoeden. De aansprakelijkheid van XYZ in verband met deze Hoofdovereenkomst is per kalenderjaar beperkt tot ten hoogste een bedrag gelijk aan de vergoeding die zij op grond van Bijlage

3 heeft betaald over het betreffende kalenderjaar. De aansprakelijkheid van XYZ voor elke vorm van indirecte schade, gevolgschade en inkomstenderving is uitgesloten. De in de vorige zin bedoelde beperking van de aansprakelijkheid van XYZ is niet van toepassing indien de mate van schuld van XYZ kwalificeert als opzet of bewuste roekeloosheid.

## **12. Geheimhouding**

12.1. Partijen zullen ervoor zorgdragen dat zij en haar medewerkers over de inhoud van deze Hoofdovereenkomst, alsmede over Webservice Route- en Prijsbepaling, geen mededelingen doen aan derden, tenzij de andere Partij daarvoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

12.2. Partijen zullen ervoor zorgdragen dat zij en hun medewerkers de naam van de andere Partij niet beschadigen en/of in diskrediet brengen.

12.3. Partijen zullen elkaars beeldmerk(en) niet zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij gebruiken.

## **13. Wijzigingen**

13.1. Wijzigingen of aanvullingen op deze Hoofdovereenkomst en/of bijlagen zijn slechts geldig indien deze in de vorm van een amendement schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen en ondertekend, voor zover deze Hoofdovereenkomst niet anders bepaalt.

13.2. NS bepaalt de technische samenstelling en aard van de Webservice Route- en Prijsbepaling en is gerechtigd die naar eigen inzicht te wijzigen. Zover wijzigingen gevolgen hebben voor het Interface Specificatiedocument en/of de mogelijkheid van een Distributiekanaal om NS Data te verwerken, zal NS dergelijke wijzigingen doorvoeren met in achtname van de procedures die zijn opgenomen in het DAP. NS zal er naar streven wijzigingen die gevolgen hebben voor het Interface Specificatiedocument te beperken tot zes maal per jaar, onverminderd de mogelijkheid van NS vaker te wijzigen indien er een operationele noodzaak ontstaat, zoals de veiligheid en integriteit van de Webservice Route- en Prijsbepaling, die tot deze wijzigingen nopen.

13.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.1, zal XYZ eventuele verzoeken tot wijziging of uitbreiding van de (de scope van) de Webservice Route- en Prijsbepaling als wijzigingsverzoek indienen bij NS (via [overvoerders.nsr@ns.nl](mailto:overvoerders.nsr@ns.nl)). NS zal het verzoek in behandeling nemen, echter NS is niet verplicht een voorstel tot wijziging van de overeenkomst dan wel van de Webservice Route- en Prijsbepaling te doen naar aanleiding van een wijzigingsverzoek. NS zal haar besluit naar aanleiding van een wijzigingsverzoek van XYZ schriftelijk gemotiveerd toelichten.



## 14. Diversen

14.1. Algemene (inkoop)voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op deze Hoofdovereenkomst, ook niet indien hiernaar op latere facturen of in andere documenten wordt verwezen en/of indien deze voorwaarden aan dergelijke documenten als bijlage worden toegevoegd.

14.2. Op deze Hoofdovereenkomst is Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Rechtbank Midden-Nederland is bevoegd te oordelen over civiele geschillen.

14.3. Partijen sluiten, voor zover van toepassing, de niet dwingendrechtelijke bepalingen van titel 7 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek uit.

14.4. Partijen houden minimaal eens per kalenderjaar gezamenlijk een evaluatie van (de uitvoering van) deze Hoofdovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgesteld te Utrecht op [datum]

**NS Reizigers B.V.**

**XYZ**

**Tjalling Smit**

**[NAAM]**

**Directeur Commercie & Ontwikkeling**

**[FUNCTIE]**

**Datum:**

**Datum:**

## BIJLAGEN

### Bijlage 1 – Interface Specificatiedocument

Deze bijlage bestaat uit twee onderdelen, namelijk:

1. Functioneel Ontwerp Generieke Prijsberekening Binnenland (GPB5) Interface – Verkoop door derden



ReqSpcFunctioneel  
OntwerpGPB5Interf:

2. Functioneel Ontwerp Layouts-Interface - Webservice - Verkoop door derden



ReqSpcFunctioneel  
OntwerpTIG+Interf:

## Bijlage 2 – DAP

# Dossier Afspraken en Procedures

### Doel

In dit Dossier Afspraken en Procedures ICT Diensten (hierna: “DAP”) worden de beheerprocessen en bijbehorende afspraken en procedures behandeld die betrekking hebben op de uitvoering van de Dienst door NS ten behoeve van XYZ.

Dit standaard DAP is een onderdeel van de Hoofdovereenkomst tussen NS en XYZ, welke de bepalingen van dit document integraal van toepassing verklaart.

### De doelgroep

Het DAP is geschreven voor zowel XYZ als voor alle operationele betrokkenen in de keten van de contractueel afgesproken dienstverlening.

### Looptijd

De looptijd van dit DAP is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst Webservice Route- en Prijsbepaling NS. Wijzigingen in het DAP zullen in beginsel vooraf met inachtneming van een termijn van 1 maand schriftelijk worden aangekondigd.

### Definities

De woorden gebruikt in dit DAP met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Hoofdovereenkomst en/of de bijlagen daarbij, tenzij hiervan expliciet wordt afgeweken in dit DAP.

#### XYZ:

- XYZ verkoopt producten, verleent service en voert activiteiten voor de opbrengstverdeling uit conform de voorwaarden in het productdossier en de (proces)afspraken, die hiervoor zijn gemaakt bij het inrichten en in beheer nemen van het product.

### Gerelateerde documenten

Dit DAP is onderdeel van de Hoofdovereenkomst tussen NS en XYZ.

Van teksten en bepalingen uit dit DAP kan uitsluitend worden afgeweken in de Component DAP door hiervan expliciet melding gemaakt wordt. In geval van tegenstrijdigheid tussen de documenten geldt dat de Hoofdovereenkomst leidend is.



## Datareleaseproces

Proces rondom de releases van nieuwe Data:

- 1) NS identificeert de acceptant(en) van een datawijziging.
- 2) Datawijziging wordt verwerkt en op ACC geplaatst.
- 3) Acceptant krijgt de mogelijkheid om te testen indien gewenst door de acceptant. De testperiode wordt bijtijds door NS gecommuniceerd.
- 4) Acceptant geeft schriftelijk (via e-mail) voor de opgegeven datum/tijd door aan NS of de wijziging akkoord is bevonden en de release naar productie mag. Bij geen bericht wordt acceptatie aangenomen.
- 5) Indien de wijziging niet wordt geaccepteerd, worden de gebreken verholpen en een nieuwe versie ter test op ACC geplaatst. Hiervoor wordt door NS een hertestperiode gecommuniceerd.
- 6) NS plaatst de data na goedkeuring direct op productie.

## Software wijzigingen van de Webservice Route- en Prijsbepaling

3 soorten software wijzigingen:

- 1) Wijzigingen onder de 'motorkap', waarbij de interface niet verandert
- 2) Toevoeging van velden in de outputberichten van de webservice waar XYZ volgens het 'Tolerant Reader' pattern van Martin Fowler tegen moet kunnen.
- 3) Overige interface wijzigingen die impact hebben op de software van XYZ. Dit kan functioneel van aard zijn, bijvoorbeeld omdat de inhoud van output velden anders geïnterpreteerd moet worden, of technisch van aard zijn omdat het bijvoorbeeld verplicht wordt om in het request bericht vanuit XYZ extra informatie mee te sturen.

Communicatie & Planning:

Wijzigingen van type 1) en 2) worden aangekondigd op dezelfde manier als datareleases. Ook communicatie over installatiemoment en bevindingen loopt conform de processen voor de datarelease.

Wijzigingen van type 3) worden altijd vooraf afgestemd tussen NS en XYZ van de Webservice Route- en Prijsbepaling. Afhankelijk van de situatie (impact, capaciteit en deadlines) zal er een planning en aanpak worden afgesproken met de verschillende betrokken partijen (XYZ en NS). Vanaf het moment dat ontwikkeling is gestart wordt de product owner van de Webservice Route- en Prijsbepaling verantwoordelijk voor de communicatie met XYZ over voortgang & planning.

Implementatie:

Wijzigingen van type 1) en 2) worden in combinatie met een datarelease geïmplementeerd en getest. Dergelijke wijzigingen vervangen direct de oude versie. Het is dus een *vereiste dat XYZ de software conform het pattern 'Tolerant Reader' heeft ingericht* om hier geen problemen van te ondervinden.

Wijzigingen van type 3) worden geïmplementeerd als een nieuwe versie die beschikbaar is naast de oude versie. Hiervoor komt dan een aparte URL beschikbaar die door testers/gebruikers van de nieuwe interface kan worden gebruikt, zonder dat de oude versie hierdoor geraakt wordt. Dit geldt voor zowel de ACC als PROD-omgeving. Precies wanneer en in welke omgeving de nieuwe versie beschikbaar komt en hoe lang de oude versie beschikbaar blijft, zal per situatie worden afgestemd (zie Communicatie & Planning).

# Service Desk

## Bereikbaarheid

De Helpdesk van NS is bereikbaar op het nummer: xxxx. Dit is de VAR Helpdesk via email xxx

De Helpdesk van NS is bereikbaar van:

- Maandag t/m vrijdag van 5.00 - 22.00 uur
- Zaterdag en zondag van 7.00 - 23.00 uur

De namen van de medewerkers van het OCCR, NS, OV-Partner, de Mobiele app-partner van de OV-Partner en overige afdelingen die contact kunnen opnemen met de Service Desk van XYZ worden vermeld bij "contactpersonen"

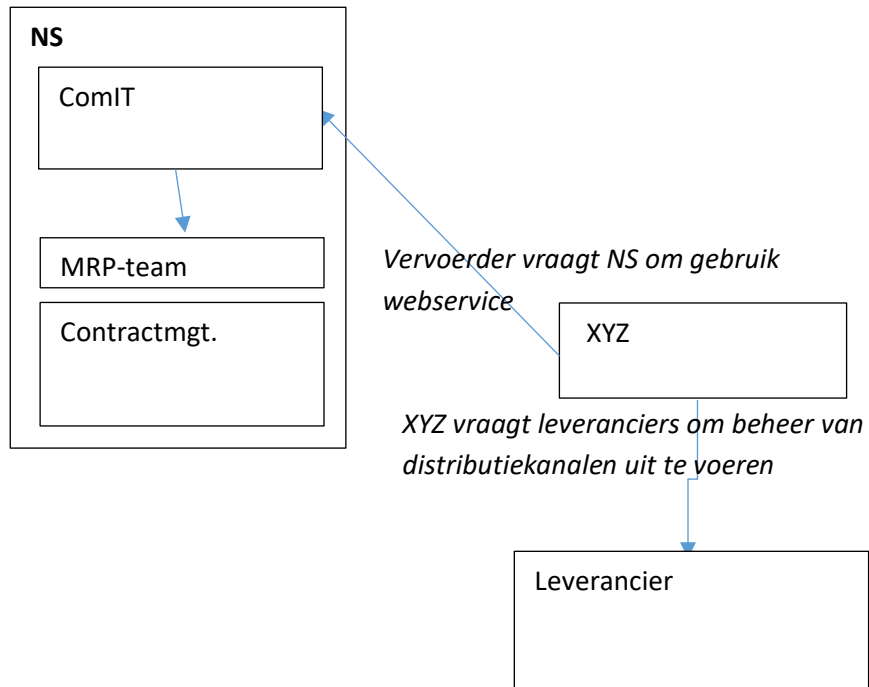
## Contact

De Helpdesk van NS is primair bereikbaar voor het aanmelden en achterhalen van de status van incidenten. Contact altijd per email en zo mogelijk telefonisch.

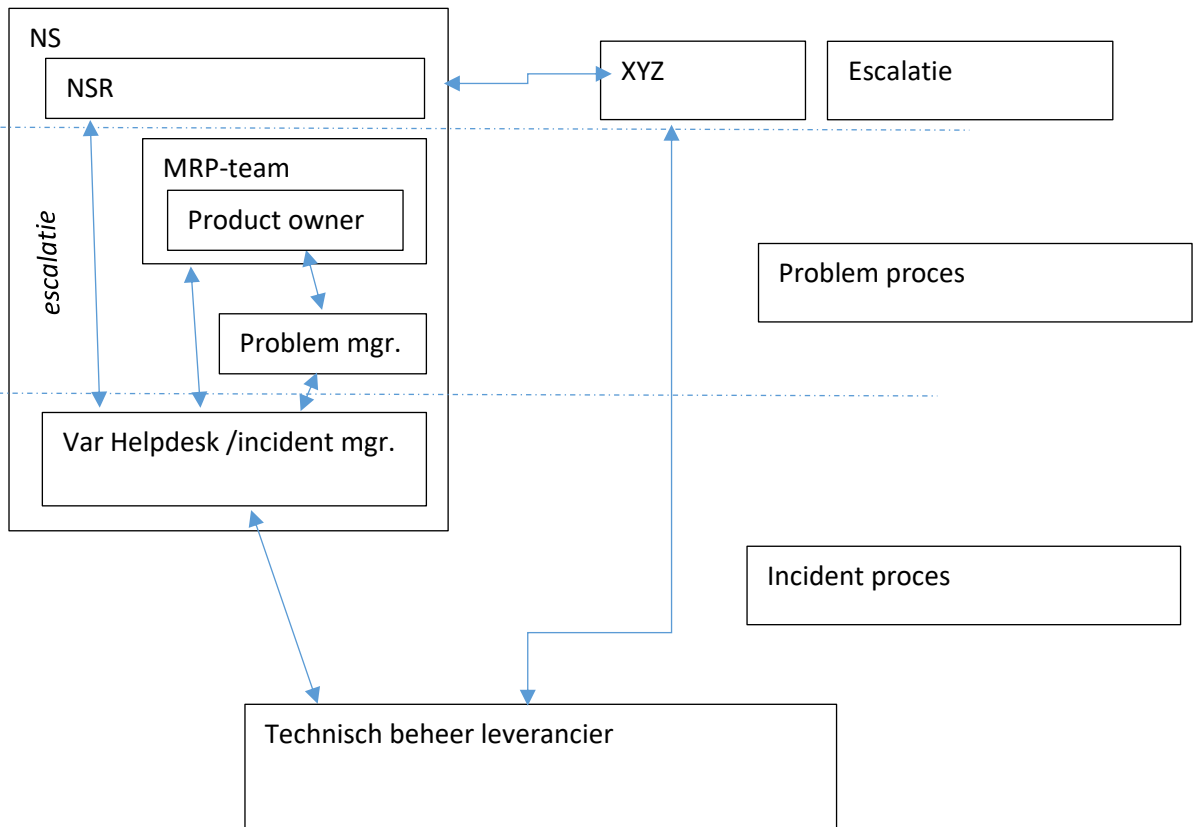
## Communicatie bij incidenten

Wanneer er calls voor overige partijen worden gemeld bij de Servicedesk zullen deze door de Servicedesk worden geregistreerd. Servicedesk zet deze door naar de juiste oplospartij en zal aan de gebruiker terugkoppelen dat een andere partij contact op zal nemen aangaande de gemelde call.

## Overzicht van opdrachtgeverschap in relatie tot Webservice Route- en Prijsbepaling



## Overzicht van communicatie bij incidenten



## **Technische, functionele vragen en wijzigingsverzoeken**

Functionele vragen en wijzigingsverzoeken dienen door eindgebruikers en XYZ gesteld te worden aan de afdeling MRP-Team van de NS (zie ook “contactpersonen”).



### **Bijlage 3 – Vergoeding Webservice Route- en Prijsbepaling**

Conform tarifiering opgenomen in Dienstencatalogus NSR 2023.

De Dienstencatalogus is gepubliceerd en te benaderen via onderstaande URL:

<https://www.ns.nl/over-ns/diensten-voor-vervoerders/dienstverlening-vervoerconcessie.html>

De Dienstencatalogus heeft een geldigheidsduur van 1 jaar. De laatste (gepubliceerde) versie van de Dienstencatalogus NSR is leidend voor de tarifiering van deze dienst.