

Bijlagen D1 t/m D3

Bijlage D1 Data en data-uitwisseling vraag-afhankelijk vervoer

Algemeen

De opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht, alsmede het loggen van de door de AD voorgeschreven data (bijlage D2) kan worden verricht.

Data

De AD verstrekt via het callcenter de vervoersgerelateerde gegevens aan de opdrachtnemer. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen de AD en de opdrachtnemer.

De data-aanlevering tussen de opdrachtnemer en het callcenter dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). Alle data van iedere rit dienen realtime door de opdrachtnemer aan het callcenter en van callcenter naar opdrachtnemer te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. Na gunning dient het callcenter een zendprotocol op te stellen en voor te leggen aan de AD. Dit zendprotocol voorziet in het, via internet, uitwisselen van ritgegevens tussen callcenter en opdrachtnemer.

Een belangrijk deel van deze opdracht is afhankelijk van het tijdig, correct, op de juiste wijze en in het juiste format ontvangen van de (vervoers)data. De data die gegenereerd wordt door de opdrachtnemers (vervoersplannen, BCT-data, statusmeldingen van het agendapakket etc.) is hierin van essentieel belang. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de AD altijd actueel inzicht heeft in de status van elke rit en de locatie van elk voertuig.

De opdrachtnemer levert door zogenaamde statusmeldingen (vanuit BCT en agendapakket) inclusief GPS volgens het Wsg84-systeem met 6 cijfers achter de komma de uitvoeringsgegevens over het vervoer aan de AD. Ook levert opdrachtnemer de statusmeldingen en de voertuiggegevens realtime mee.

In de implementatieperiode maken AD en opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen en de wijze waarop deze aan de AD verzonden moeten worden. De AD kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden. Ook houdt de AD zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende de looptijd van de overeenkomst de te verzenden statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

Het is opdrachtnemer niet toegestaan de data te bewerken voordat de data verzonden wordt naar de AD.

Eisen aan dataregistratie

Datatoelevering

In tenminste 99% is sprake van dataritten. Niet-data ritten betreffen:

- Een rit zonder in- en of uitstaptijd;
- Een rit zonder voorrijden instap of voorrijden loosmelding en/of voorrijden uitstap;
- Een rit met handmatig aanpassingen;
- Een rit waarbij de GPS-positie bij in- en of uitstaptijd ontbreekt;
- Een rit waarbij een of meer onderstaande gegevens ontbreken:
 - Kenteken (8 tekens: Cijfers, letters en tussenliggende streep) bijvoorbeeld "A-111-AA";
 - Voertuignummer;
 - Soort voertuig. Keuzemogelijkheden ROLSTOELBUS, TAXI, 8-PERSOONSBUS;
 - Brandstofsoort. Keuzemogelijkheden BENZINE, DIESEL, CNG, ELEKTRISCH, WATERSTOF;
 - Datum eerste toelating (ZIE RDW) (Dit is de datum die aangeeft wanneer het voertuig voor het eerst is geregistreerd (waar ook ter wereld). Invoeren DD-MND-JJJJ voorbeeld: 23-10-2025;
 - Milieuclassificatie (ZIE RDW) Keuzemogelijkheden Euro 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6 en EEV.

Het aanleveren van deze voertuiginformatie is noodzakelijk in verband met de geautomatiseerde verwerking van de ritgegevens. Het voertuignummer en het kenteken moeten uniek en correct zijn. Het voertuignummer, kenteken en chauffeursnummer dienen realtime bij elke rit aangeleverd te worden.

Indien sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld om van de opdrachtnemer geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden de AD en opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg. Opdrachtnemer analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen aan de AD. De AD accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Indien de data-uitval vaker voorkomt kan de AD eisen dat opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt.

Statusmeldingen

Het callcenter vervult een belangrijke functie in de communicatie met de reizigers en kan deze functie pas goed vervullen wanneer de statusmeldingen door de opdrachtnemer worden verstuurd. De software bij de opdrachtnemer dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling conform het zendprotocol inclusief bijbehorende tabellen foutloos functioneert.

De opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen vanuit de voertuigen aan het callcenter. Alle meldingen dienen op moment van gebruik vanuit de BCT realtime aan het callcenter aangeleverd te worden en gelogd. Het is toegestaan de data via de centrale van de opdrachtnemer te verstrekken. De doorlooptijd bij de centrale mag maximaal vijf seconden bedragen. De AD behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract

statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

Een deel van de statusmeldingen mag niet worden overschreven. Indien een vervoerder op deze statusmelding toch een nieuwe status levert, dan wordt deze door het callcenter geweigerd. Dit betreft de statusmeldingen 8 'gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt' en '10 loosmelding'. Alleen als statusmelding '11 loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding.

De statusmeldingen en omschrijving daarvan is als bijlage D2 toegevoegd.

GPS-toelevering

Alle gevraagde GPS-gegevens dienen aantoonbaar vanuit het voertuig gegenereerd te worden. Alle gevraagde GPS-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000

De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000

Indien opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere GPS-weergave dan dient opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven. De AD houdt hierbij geen rekening met foutmarges.

Dataprotocol

Het dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd tussen alle partijen. Het dataprotocol fungeert tevens als controlesysteem op de inhoud van de aangeleverde data.

Exportprotocol

In het exportprotocol wordt per veld beschreven wat u middels de na gunning beschikbaar te stellen data, aan informatie dient aan te leveren. In het exportprotocol is tevens weergegeven welke gegevens aangeleverd moeten worden door het callcenter en door de opdrachtnemer en welke velden door de AD worden gevuld. De definitieve opzet van het exportprotocol wordt na gunning vastgesteld.

Het callcenter kent aan elke rit een uniek nummer toe en stuurt dit mee naar de opdrachtnemer. Het unieke ritnummer mag niet gebruikt worden voor het overschrijven van een rit.

Het staat de AD vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het exportprotocol. Deze aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd. De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat de AD inlogt in het systeem van de opdrachtnemer via een beveiligde verbinding en de data op het exportbestand kan exporteren.

De data-aanlevering tussen de opdrachtnemer en de AD dient plaats te vinden op basis van XML

(eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen.

Zendprotocol

Na gunning stelt het callcenter een zendprotocol op. Dit zendprotocol voorziet in het, middels internet, uitwisselen van ritgegevens tussen callcenter en opdrachtnemer.

Bijlage D2 Statusmeldingen

1. Ontvangstbevestiging rit

Na verzending door het Callcenter van de rit middels het door hen en de AD vastgestelde zendprotocol, dient deze melding door de opdrachtnemer gegenereerd te worden als de rit contractueel aan het perceel van de opdrachtnemer toebehoort. Indien het Callcenter 5 minuten na verzending melding 1, 2 of 3 niet heeft ontvangen, dient er een controle mechanisme in werking te treden. Het Callcenter en de opdrachtnemer dienen er samen voor te zorgen dat de rit vervolgens wel in het systeem van de opdrachtnemer verwerkt kan worden en dat de melding alsnog gegenereerd wordt.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding. Code contractant.

2. Rit niet geaccepteerd

Alleen als een door het Callcenter verzonden rit niet contractueel aan het perceel toebehoort, mag deze statusmelding door de opdrachtnemer gebruikt worden. Indien het Callcenter 5 minuten na verzending melding 1, 2 of 3 niet heeft ontvangen, dient er een controle mechanisme in werking te treden. Het Callcenter en de opdrachtnemer dienen er samen voor te zorgen dat de rit vervolgens wel in het systeem van de opdrachtnemer verwerkt kan worden en dat de melding alsnog gegenereerd wordt.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

3. Ontvangstbevestiging wijziging

Reeds ingeboekte ritten kunnen alleen op verzoek van de reiziger door het Callcenter gewijzigd worden. Het Callcenter wijst na de wijziging de rit met hetzelfde unieke ritnummer opnieuw aan de opdrachtnemer toe. Bij dergelijke aanpassingen van de rit moet deze melding gebruikt worden. LET OP: Datum en tijdstip van melding 1 mag niet overschreven worden en blijft ongewijzigd. Alle mutaties moeten dus apart als wijziging worden opgeslagen.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding. Code contractant.

4. Rit toegekend aan voertuig

Deze melding moet gegenereerd worden op het moment dat de rit door de contractant toegewezen wordt aan een voertuig.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip aanmaken melding.

Code contractant en indien gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer of combinant moet hier de code van deze opdrachtnemer worden gemeld. Tevens moet het kenteken en het voertuignummer van het in te zetten voertuig weergegeven worden.

5. Terugbelservice uitgevoerd

Indien een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, dient de terugbelservice te worden uitgevoerd. Tussen 10 tot 5 minuten voor aankomst bij de reiziger moet er gebeld worden met de mededeling dat de reiziger zich gereed kan maken en dat de taxi tussen 5 tot 10 minuten voor komt rijden. Voor reizigers die dit bij de ritreservering hebben gevraagd dient deze service als sms uitgevoerd te worden.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

6. Verwachte aankomsttijd (E.T.A.)

Dit is de zogenaamde ETA (estimated time of arrival). Door middel van gps-positie voertuig en afstand tot het ophaaladres wordt een geschatte tijd gecalculleerd. Een belangrijke statusmelding die voor het Callcenter en reiziger belangrijk is om inzichtelijk te krijgen hoelang het nog duurt voordat de reiziger het voertuig kan verwachten. Deze melding moet pas teruggekoppeld worden vanaf de gewenste vertrektijd. Alle mutaties moeten dus apart als wijziging worden opgeslagen.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

In commentveld: Verwachte aankomsttijd bij reiziger.

7. Voorrijden

Op het moment dat het voertuig bij de reiziger arriveert en stilstaat, dient deze melding doorgegeven te worden. LET OP: op het moment dat het voertuig rijdend een instap of loosmelding genereert vervalt het voorrijdmoment. Als het voertuig zich verplaatst komt er een nieuwe meting.

Aanlevergegevens:

Datum, tijdstip, kenteken, voertuignummer en chauffeursnummer en gps-positie (wgs84 decimalen/graden).

8. Gebruiker ingestapt

Deze melding wordt teruggekoppeld op het moment dat de rit met een pasdoorhaal of druk op de knop wordt gestart.

Aanlevergegevens:

Datum, tijdstip, kenteken, voertuignummer en chauffeursnummer en gps-positie (wgs84 decimalen/graden).

9. Gebruiker uitgestapt

Deze melding wordt teruggekoppeld op het moment dat de rit met een pasdoorhaal of druk op de knop wordt gestopt.

Aanlevergegevens:

Datum, tijdstip, kenteken, voertuignummer en chauffeursnummer en gps-positie (wgs84 decimalen/graden).

10. Loosmelding

Indien chauffeur en reiziger elkaar niet treffen of de reiziger gaat niet mee, dan moet deze melding worden gegenereerd.

Aanlevergegevens:

Datum, tijdstip, kenteken, voertuignummer en chauffeursnummer en GPS-positie (wgs84 decimalen/graden).

Naast de statusmelding: Loosmelding, moet ook een reden van loosmelding doorgestuurd worden.

De chauffeur moet hierbij kunnen kiezen uit de volgende standaardopties:

1. Chauffeur kan adres niet vinden
2. Chauffeur kan reiziger niet vinden
3. Reiziger is niet gereed voor vertrek
4. Reiziger gaat niet mee
5. Verkeerd voertuig
6. Verkeerd adres opgegeven
7. Rolstoel geen keurmerk Code VVR

11. Loosmelding ongedaan maken

Als een rit loosgemeld is en de reiziger wordt alsnog aangetroffen, dan kan deze melding gebruikt worden om de rit opnieuw te activeren. Er kan dan alsnog een in- en uitstap op de rit worden gegeven. De loosmelding en de statusmelding 'rit afgesloten' moet bij deze status overschreven worden.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

12. Geaccepteerd te vroeg

Ritten die tot 19 minuten en 59 seconden eerder dan de vroegste marge worden opgestart, worden door de opdrachtgever goedgekeurd en volledig declarabel gesteld, mits de reiziger akkoord is en dit teruggekoppeld is. Het is dus erg belangrijk om deze melding terug te koppelen, als de reiziger te vroeg instapt. Als deze melding niet gebruikt wordt, wordt de rit als niet akkoord beschouwd en zal de malus op tijdigheid in werking treden.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

13. Vertragingsservice uitgevoerd

Deze melding moet gebruikt worden als de vervoerder met de reiziger contact heeft opgenomen om te melden dat hij of zij later wordt opgehaald dan de uiterste margetijd van plus 15 minuten.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

14. Belservice geactiveerd ter voorkoming van een loosmelding

Ter voorkoming van een loosmelding dient er, indien een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, nogmaals middels de belservice contact te worden opgenomen met de reiziger.

Aanlevergegevens:

Datum en tijdstip van aanmaken melding.

Bijlage D3 Coderingen

Codelijst	ID CALLCENTER
10000	DVG

Codelijst	PERCEEL
11000	ZUID
12000	WEST
13000	NOORD
24000	OOST

Codes uit Reizigersregistratiesysteem (eerste 3 cijfers pasnummer)

Codelijst Gemeente	Gemeentenaam
731	Arnhem
732	Beuningen
733	Doesburg
734	Druten
735	Duiven
736	Berg en Dal
737	Heumen
738	Lingewaard
739	Montferland
740	Mook en Middelaar
741	Nijmegen
742	Overbetuwe
743	Renkum
744	Rheden
746	Rozendaal
747	Westervoort
748	Wijchen
749	Zevenaar

Codes uit Reizigersregistratiesysteem (eerste 3 cijfers pasnummer)

Codelijst	Soort Vervoer
1	Wmo
2	Wmo zonder korting

Codelijst	Eigen bijdrage betaalwijze
1	Contant
2	Op rekening
3	Automatische incasso
4	Pinnen

(zie tabblad ID Codelijst)	ID vervoerder en naam vervoerder
	na gunning opstellen

Codelijst	Ritstatus
-----------	-----------

	1	Besteld
	2	Geaccepteerd
	3	Voorgepland
	4	Toegekend voertuig
	5	Gereden
	6	Loos
	7	Loos ongedaan
	8	Geannuleerd

Codelijst		Aanvraag SMS of Belservice
	1	Belservice
	2	SMS service

Codelijst		Activeren bel of sms service
	0	Geen tel.nummer aanwezig
	1	Wel tel.nummer aanwezig, niet geactiveerd
	2	Bel/SMS geactiveerd

Codelijst		Geannuleerd door
	1	Reiziger
	2	Callcenter

Codelijst		Soort boeking
	1	Telefonisch
	2	Mail
	3	Internet
	4	App

Codelijst		Wijze activeren instap en wijze activeren uitstap
	1	Pas: Doorhalen pas
	2	Data: Activeren via terminal voertuig
	3	Handmatig: Handmatig toevoegen

Codelijst		Voertuigsoort
	1	Taxi
	2	RolstoelBus
	3	PersonenBus

Codelijst		brandstofsoort voertuig
	1	CNG
	2	ELEKTRISCH
	3	DIESEL
	4	BENZINE
	5	WATERSTOF

Codelijst		GPS status referentietabel
	0	GPS referentie normaal

1	GPS referentie ontbreekt
2	GPS referentie aangepast

Codelijst	Toekenning rit aan perceel middels
0	Postcode 4 pashouders
1	Reiziger zonder pas