



Communicatieprotocol Onbeschikbaarheid Douanesystemen

Algemeen

In dit protocol zijn afspraken vastgelegd die zijn gemaakt over de communicatie tussen Douane en bedrijfsleven bij onbeschikbaarheid van Douanesystemen.

Over onbeschikbaarheid van een Douanesysteem wordt gesproken als het voor het bedrijfsleven niet mogelijk is om door middel van elektronisch berichtenverkeer aangiften in te dienen of retourberichten te ontvangen van een ingediende aangifte. Dit geldt voor het gedeelte van het proces wat ligt tussen het traject overheidspoort in tot overheidspoort uit.

Onbeschikbaarheid kan worden onderverdeeld in geplande en ongeplande onbeschikbaarheid.

Geplande onbeschikbaarheid

Geplande onbeschikbaarheid betreffen vooraf afgestemde momenten en tijdsduur voor onderhoud en de uitrol van applicatieve releases. De onderhoudswindows worden bij aanvang van het kalenderjaar afgesproken tussen Douane en haar leveranciers. Hiervoor zijn 6 infra/mainframe zondagen in het jaar gereserveerd. Deze windows worden via www.douane.nl naar de Douane en naar het bedrijfsleven gecommuniceerd. Via het Overleg Douane en Bedrijfsleven IT (ODB-IT) worden deze windows nogmaals onder de aandacht gebracht van het bedrijfsleven. Daarnaast zijn er 4 weekeinden (zaterdag en zondag) in het jaar gereserveerd voor applicatieve releases, deze betreffen wijzigingen op bestaande ICT-services of het in productie nemen van nieuwe ICT-services.

Ongeplande onbeschikbaarheid

Ongeplande onbeschikbaarheid betreft verstoringen van ICT-services en van de afgesproken dienstverlening. Hieronder vallen ook de mogelijke spoedreleases voor structureel herstel naar aanleiding van een verstoring. Deze kunnen ontstaan in de douanesystemen, het elektronisch berichtenverkeer en de communicatiecomponenten (bijvoorbeeld de poort). De nasleep van een verstoring (voor structureel herstel) kan leiden tot nieuwe onbeschikbaarheid, echter met afstemming en communicatie vooraf.

In samenwerking met:



Doelgroepen

De doelgroepen waarop dit protocol betrekking heeft zijn:

- Nationale Helpdesk Douane (NHD);
- Brussel (met betrekking tot meldingen onbeschikbaarheid NCTS en EMCS);
- Bedrijfsleven;
- Medewerkers primair proces Douane;
- Incident Managers DCS

Procedure

Communicatie bij geplande onbeschikbaarheid

Minimaal 10 werkdagen voorafgaande aan de onbeschikbaarheid zal naar het bedrijfsleven en het primair proces Douane worden gecommuniceerd over de volgende zaken:

- Datum, aanvang en doorlooptijd;
Nummer en volgnummer op de NHD-site nh.douane.nl (JJJJ-MM-DD(XXX));
- Welke Douaneprocessen geraakt worden en eventuele veranderingen binnen dat proces;

Op het moment dat vastgesteld wordt dat het onderhoud uit gaat lopen wordt uiterlijk een half uur voor het verwachte einde van het onderhoud gecommuniceerd dat en hoe lang het onderhoud uitloopt. Als dit noodzakelijk is, wordt de informatie regelmatig ge-update. Het einde van het onderhoud wordt te allen tijde gemeld.

Communicatie bij ongeplande onbeschikbaarheid

Bij verstoringen die de Douane of haar leveranciers zelf onderkent vanuit monitoring en bewaking wordt, volgens de in dit protocol genoemde afspraken, gecommuniceerd naar het bedrijfsleven en het primair proces Douane:

- Datum en aanvangstijdstip verstoring;
- Welke Douaneprocessen door de verstoring geraakt worden;
- Eventuele aanpassingen in de werkwijze (bijvoorbeeld inzet noodprocedure);
- Indien bekend de oorzaak van de verstoring.

Alle verstoringen moeten telefonisch door het bedrijfsleven, Douane en providers worden gemeld bij de Nationale Helpdesk Douane (NHD) via het telefoonnummer: **088-15 666 55**.

Dit nummer is 7 x 24 uur beschikbaar. Buiten kantooruren kan men een telefoonnummer intoetsen, waarna men door de dienstdoende stand-by van de NHD teruggebeld wordt.

Als softwareontwikkelaars ontdekken dat er een verstoring in hun eigen systemen is opgetreden, melden zij dit aan de NHD via de daarvoor bestemde postbus: nhd.apeldoorn@belastingdienst.nl

Afspraken

- De NHD voert een analyse naar de oorzaak van de verstoring uit waarmee wordt vastgesteld of de melding terecht is gedaan en welke bedrijfsprocessen worden geraakt. Vervolgens communiceert de NHD deze informatie zo snel mogelijk na vaststelling aan alle betrokken partijen.
- Indien 'Beschikbaarheid in onderzoek' gemeld is wordt zo spoedig mogelijk een tweede bericht met nadere informatie geplaatst.
- Indien de storing langer duurt dan een uur, wordt er een update geplaatst waarin de toestemming voor de noodprocedure wordt afgegeven.
- Gedurende de verstoring worden regelmatig vervolgberichten geplaatst.
- Buiten de kantoor tijden is dit naar eigen inzicht van de NHD.
- Als een verstoring is geëindigd wordt een bericht geplaatst waarin wordt aangegeven dat de verstoring is opgelost of wat de WorkAround is m.b.t. deze verstoring en wordt de eventuele noodprocedure beëindigd. Tevens wordt in dit bericht vermeld hoe om te gaan met de ingezonden en eventueel gebufferde berichten zowel inkomend als uitgaand.
- De berichten zullen in zowel het Nederlands als het Engels worden opgesteld.
- Archivering: Alle uitgaande berichten worden voor de periode van 1 jaar gearchiveerd.
- Naar het bedrijfsleven zal gecommuniceerd worden door middel van nh.douane.nl

Na afronding van de verstoring kan structureel herstel (nood-change) noodzakelijk zijn. Dit kan aanvullende onbeschikbaarheid genereren. Deze aanvullende onbeschikbaarheid wordt vooraf afgestemd met Douane en gecommuniceerd met het bedrijfsleven en wordt in de rapportages gemeld als gepland onderhoud.

Noodprocedure

De communicatie over de noodprocedures vindt plaats in een aantal lagen.

- De eerste laag is de publicatie van de procedures zelf op www.douane.nl. Hier wordt per proces aangegeven wat de noodprocedure inhoudt.
- De tweede laag is het invoeren van de noodprocedure voor een of meer processen. De wijze waarop dit plaatsvindt is in de noodprocedure zelf opgenomen. In het algemeen is het zo dat bij een verstoring bij de Douane de noodprocedure door de Nationale Helpdesk Douane (NHD) wordt afgekondigd. Bij een verstoring in een individueel bedrijf gebeurt dit na toestemming door de Douane.
- De derde laag is de communicatie rondom de werking van de noodprocedure. Ook dit is in de beschrijving van de noodprocedures per proces opgenomen. Bij deze laag moet vooral gedacht worden aan het verlenen van toestemmingen tot wegvoering en administratieve zaken zoals:
 - afloop van de noodprocedure
 - administratieve afwikkeling.

Bekrachtiging

Dit Communicatieprotocol is op 13 september 2012 vastgesteld in de vergadering van het Overleg Douane Bedrijfsleven IT. Na vaststelling wordt het protocol gepubliceerd op www.douane.nl.

Ingangsdatum

Dit Communicatieprotocol treedt in werking per 1 oktober 2012.

Documenthistorie

Versie	Status	Datum	Omschrijving
1.0	Definitief	01-10-2012	Vastgesteld in het ODB van 13 september 2012. Daarna gepubliceerd op www.douane.nl
2.0	Concept	17-10-2013	Aanpassingen doorgevoerd op basis van de evaluatie van het protocol in oktober 2013. Behandeld in het ODB-IT van 14 november 2013.
2.0	Definitief	01-02-2014	Aanpassingen doorgevoerd op basis van de behandeling in het ODB-IT van 14 november 2013. Na vaststelling in het ODB-IT van 30-01-2014 publicatie van versie 2.0 op www.douane.nl
3.0	Definitief	01-04-2018	Aangepast en gepubliceerd op www.douane.nl
3.1	Definitief	08-06-2020	Aangepast en gepubliceerd op www.douane.nl

Communicatiematrix

Matrix Onbeschikbaarheid Douanesystemen						
Type	Subtype	Wanneer	Hoe	Verantwoordelijke	Hoe bepaald	Opmerking
Gepland	Applicatieve releases	Begin van het kalenderjaar	nh.douane.nl ODB IT	Douane Centrale Processen	Releasedatum worden aan het begin van het kalenderjaar vastgesteld	Dit subtype kent een eigen communicatiedimensie.
	Regulier onderhoud	Begin van het kalenderjaar	nh.douane.nl ODB IT	Douane Centrale Processen	Onderhoudsdatum worden aan het begin van het kalenderjaar vastgesteld	Minimaal 10 werkdagen voor het onderhoud wordt een Servicebericht geplaatst op nh.douane.nl
Ongepland	Verstoringen	Zo snel mogelijk na melding	nh.douane.nl ICT-bericht op DouaneNet	NHD	Zo spoedig mogelijk na het ontstaan.	Mogelijk aanvullende onbeschikbaarheid voor structureel herstel wordt eerst afgestemd.