



Communicatieprotocol Onbeschikbaarheid

Douanesystemen

Algemeen

In dit protocol zijn afspraken vastgelegd die zijn gemaakt over de communicatie tussen Douane en het 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 van een ingediende aangifte te ontvangen. Dit geldt voor het gedeelte van het proces dat ligt tussen het traject overheidspoort in tot overheidspoort uit.

Onbeschikbaarheid kan worden onderverdeeld in geplande en ongeplande onbeschikbaarheid.

Geplande onbeschikbaarheid

Geplande onbeschikbaarheid betreft vooraf afgestemde momenten en tijdsduur voor zowel onderhoud, als de uitrol van applicatieve releases. De onderhoudswindows worden bij aanvang van het kalenderjaar afgesproken tussen Douane en haar leveranciers. Hiervoor zijn een aantal zondagen in het jaar gereserveerd. Deze windows worden via www.nhdouane.nl 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 een aantal zaterdagen in het jaar gereserveerd voor applicatieve releases, deze betreffen wijzigingen op bestaande ICT-services of het in productie nemen van nieuwe ICT-services. Ook deze worden aan het begin van het kalenderjaar afgestemd met het bedrijfsleven.

Ongeplande onbeschikbaarheid

Ongeplande onbeschikbaarheid betreft verstoringen van ICT-services en van de afgesproken dienstverlening. Hieronder vallen ook de 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.

Stakeholders

Dit communicatieprotocol is bedoeld voor de volgende stakeholders:

- Nationale Helpdesk Douane (NHD);
- Functioneel beheerders Douane (Douane IT Dienstverlening en Beheer);
- Brussel (met betrekking tot meldingen onbeschikbaarheid NCTS en EMCS);
- Bedrijfsleven;
- Medewerkers primair proces Douane;
- Incident Managers Belastingdienst DataCenter Services (DCS);
- Softwareontwikkelaars indien verstoring in eigen systeem/systemen wordt geconstateerd.

Procedure

Algemeen

Communicatie over de beschikbaarheid van Douane processen zal als volgt plaatsvinden:

- Naar het bedrijfsleven via nh.douane.nl (website van Nationale Helpdesk Douane);
- Naar het primair proces Douane (intern) via Douanenet;
- Naar Brussel via de applicatie CSMIS (ECS/ICS/NCTS) of MONBIS (ICS2).

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;
- De betreffende douaneprocessen en eventuele tijdelijke veranderingen binnen dat proces;
- Mogelijkheid tot het inzetten van de [noodprocedure](#).

Op het moment dat vastgesteld wordt dat het onderhoud uit gaat lopen, wordt uiterlijk een half uur voor het geplande einde van het onderhoud gecommuniceerd dat en hoe lang het onderhoud uitloopt. Gedurende de uitloop wordt deze informatie tijdens kantoortijden elk uur en buiten kantoortijden elke 2 uur geüpdatet. Het einde van het onderhoud wordt altijd gemeld.

Communicatie bij ongeplande onbeschikbaarheid

Verstoringen die de Douane of haar leveranciers zelf onderkennen vanuit signalering, monitoring of bewaking worden eveneens gecommuniceerd naar het bedrijfsleven en het primair proces Douane. De volgende zaken worden dan gemeld:

- 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.

Deze informatie wordt tijdens de periode van onbeschikbaarheid regelmatig geüpdatet, waarbij zal worden aangegeven wanneer het volgende communicatiemoment zal zijn.

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. Softwareontwikkelaars, die ontdekken dat er een verstoring is opgetreden in een van hun eigen systemen, melden dit aan de NHD via de daarvoor bestemde postbus: nhd.apeldoorn@douane.nl

Afspraken t.a.v. ongeplande onbeschikbaarheid

1. De NHD voert een analyse uit naar de oorzaak van de verstoring, waarmee wordt vastgesteld of de melding terecht is gedaan en welke bedrijfsprocessen worden geraakt. Vervolgens communiceert de NHD deze informatie zo snel mogelijk aan alle betrokken partijen.
2. Indien 'Beschikbaarheid in onderzoek' gemeld is, dan wordt zo spoedig mogelijk een tweede bericht met nadere informatie geplaatst.
3. Indien er sprake is van een verstoring, dan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een half uur, een update geplaatst waarin de toestemming voor de noodprocedure wordt afgegeven.
4. Gedurende de periode van onbeschikbaarheid wordt de informatie over de onbeschikbaarheid regelmatig geüpdatet.
5. Als een verstoring is geëindigd, wordt een bericht geplaatst waarin wordt aangegeven dat de verstoring is opgelost of wat de workaround is voor deze verstoring en wordt de eventuele noodprocedure beëindigd. In voorkomende gevallen wordt in dit bericht tevens vermeld hoe om te gaan met de ingezonden en eventueel gebufferde berichten zowel inkomend als uitgaand.
6. Alle berichten zullen in zowel het [Nederlands](#) als het [Engels](#) worden opgesteld.
7. Archivering: alle berichten over onbeschikbaarheid worden voor de periode van 1 jaar gearchiveerd.

Na afronding van de verstoring kan structureel herstel (noodchange) noodzakelijk zijn. Dit kan aanvullende onbeschikbaarheid genereren. Deze aanvullende onbeschikbaarheid wordt vooraf afgestemd met Douane en gecommuniceerd met het bedrijfsleven via de hiervoor genoemde kanalen en wordt in de rapportages gemeld als ongepland onderhoud.