

Producten- en Dienstencatalogus PDOK ten behoeve van Afnemers

Versiehistorie

Versie	Datum	Wijzigingen ten opzichte van de vorige versie
1.1	10 jan 2013	Gepland onderhoud

Inhoudsopgave

Versiehistorie	2
1 Inleiding	2
1.1 Leeswijzer	2
1.2 Versiebeheer.....	2
2 Doelgroepen	3
2.1 PDOK Basis	3
2.2 PDOK Educatief.....	3
2.3 PDOK Fair use	3
3 Overzicht dienstverlening	4
3.1 Toegang en support.....	4
3.2 Dataservices	4
3.3 Nationaal Georegister.....	5
3.4 PDOK Kaart.....	5
3.5 Geocodeerservice	6
3.6 Rapportage	6
4 Kader waarbinnen de dienstverlening wordt geleverd	7
4.1 Openstelling	7
4.2 Onderhoud	7
4.3 Calamiteiten	7
5 Service levels	8
5.1 Beschikbaarheid	8
5.2 Betrouwbaarheid	8
5.3 Capaciteit	8
5.4 Performance	8
5.5 Overzicht van het serviceniveau	9
6 Servicecondities	10
6.1 PDOK Basis	10
6.2 PDOK Educatief.....	11
6.3 PDOK Fair use	11
Bijlage A: Quick Reference Card	13

1 Inleiding

Dit document beschrijft de PDOK basisdienstverlening voor afnemers en de service niveaus waar deze dienstverlening aan voldoet.

1.1 Leeswijzer

Deze producten- en diensten catalogus (hierna als PDC afnemers aangeduid) benoemt in hoofdstuk 2 de verschillende doelgroepen. Bij het lezen van dit document dient u in ogenschouw te nemen tot welke doelgroep u behoort. Hoofdstuk 3 beschrijft de dienstverlening. Hoofdstuk 4 beschrijft in welke tijdspanne deze dienstverlening wordt geleverd. De service levels komen in hoofdstuk 5 aan de orde. Let op dat bepaalde doelgroepen geen aanspraak kunnen maken op de genoemde service levels. In hoofdstuk 6 zijn de servicecondities opgenomen. Afspraken en procedures zijn vastgelegd in de vorm van een quick reference card, die is opgenomen in bijlage A.

1.2 Versiebeheer

De PDC is aan verandering onderhevig. Om die reden is het raadzaam om te verifiëren of u beschikt over de laatste versie, die beschikbaar is via www.pdok.nl.

2 Doelgroepen

Iedereen kan gebruik maken van de producten en diensten van Publieke Dienstverlening op de Kaart (PDOK) die gebaseerd zijn op open data. Enkele PDOK bestanden en dataservices zijn echter niet open, bijvoorbeeld vanwege privacywetgeving, nationale veiligheidsdoelen of gebruiksrechten voor specifieke doelgroepen. Zo is bijvoorbeeld ingekocht beeldmateriaal alleen toegankelijk voor de betreffende inkooppartners.

PDOK hanteert drie dienstenniveaus: *PDOK Basis*, *Educatief* en *Fair Use*. In de onderstaande paragrafen is dit nader toegelicht.

2.1 PDOK Basis

PDOK Basis is bestemd voor de overheid en organisaties werkend op een geo-opdracht in opdracht van een overheidspartij. Zij krijgen hiermee een gegarandeerd serviceniveau, capaciteit om geo-informatie in primaire processen toe te passen en het recht op support.

Kenmerk	PDOK Basis
Doelgroep	Overheid
Aanmelden	Verplicht ¹
Toegang	Tot open en restricted data ²
Helpdesk	Ja
Gegarandeerde service levels	Ja
Capaciteit	Geen limiet zoals bij fair use

2.2 PDOK Educatief

Met PDOK Educatief hebben onderwijsinstellingen vrijheid om te experimenteren met PDOK omdat er geen gebruikslicentie geldt zoals bij fair use.

Kenmerk	PDOK Educatief
Doelgroep	Onderwijsinstellingen
Aanmelden	Verplicht ¹
Toegang	Tot open data
Helpdesk	Nee
Gegarandeerde service levels	Nee
Capaciteit	Geen limiet zoals bij fair use

2.3 PDOK Fair use

Bedrijven en particulieren vallen onder PDOK Fair Use. Belangrijkste kenmerken zijn de laagdrempelige toegang (geen aanmeldprocedure en gratis), een gebruikslicentie, geen garanties (serviceniveau) en geen support (zie hoofdstuk 6 voor de Servicecondities).

Kenmerk	PDOK Fair use
Doelgroep	Bedrijven en particulieren
Aanmelden	Nee
Toegang	Tot open data
Helpdesk	Nee
Gegarandeerde service levels	Nee
Capaciteit	Beperkt

¹ Zonder aanmelding gebruikt u PDOK Fair use met alle bijbehorende restricties

² Restricted data kan voor alle PDOK Basis gebruikers beschikbaar zijn of voor specifieke gebruikersgroepen

3 Overzicht dienstverlening

In dit hoofdstuk zijn de diensten van PDOK voor afnemers uitgewerkt.

3.1 Toegang en support

Het PDOK Loket (www.pdok.nl) is de centrale ingang voor alle PDOK informatie. Via het loket zijn handleidingen beschikbaar over het gebruik van de verschillende diensten. Tevens is er een helpfunctie met veelgestelde vragen en antwoorden beschikbaar. Er is een forum waarin gebruikers elkaar met raad en daad terzijde staan. Dit forum bereikt u via het PDOK Loket.

PDOK Basis gebruikers kunnen daarnaast contact zoeken met het Klantcontactcenter. Dit gebeurt bij voorkeur per email. Daarnaast is het Klantcontactcenter telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Contactgegevens vindt u in de bijlage.

3.2 Dataservices

De kern van PDOK bestaat uit het aanbieden van dataservices. Bij dataservices wordt de data niet fysiek geleverd maar als dienst op één locatie ontsloten en onderhouden. Hierdoor is het mogelijk om de actualiteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid te garanderen.

Geo-data wordt ontsloten in de vorm van view services en download services. Een actuele datasetlijst is beschikbaar op www.pdok.nl. Daarin worden ook de beschikbare ontsluitingsservices (WMS, WMTS, etc.) benoemd en de url via welke de data kan worden aangeroepen.

Als er wijzigingen zijn in de PDOK services of de URL's zult u geïnformeerd worden. Deze informatie komt beschikbaar via de Meldingen op de website. Met behulp van een RSS-feed kunt u zich abonneren op automatisch bericht bij nieuwe meldingen.

View services

De als service beschikbare kaartinformatie is eenvoudig te gebruiken in eigen toepassingen. Hiervoor is een GIS-pakket of een GIS-viewer nodig. Het gebruiken van de service doet u door het kopiëren en plakken van een URL uit het URL overzicht of uit het Nationaal Georegister (u vindt een overzicht van alle PDOK services op www.pdok.nl). Als uw software de open standaarden ondersteunt die PDOK toepast, wordt vervolgens de gevraagde kaartlaag getoond. Het gebruik van de PDOK viewservices vereist dus een zekere kennis van geo-tools. Dergelijke tools zijn ook als open source software beschikbaar zodat iedereen er eenvoudig mee kan experimenteren. Voorbeelden hiervan zijn PDOK Kaart en Geozet. Handleidingen voor gebruik van de services vindt u in de bibliotheek op www.pdok.nl.

De view services zijn beschikbaar in twee verschillende uitvoeringen:

- Via een Mapping Service (WMS) request kan een visualisatie van geografische data worden opgevraagd. Voor elk request wordt een nieuw plaatje gegenereerd.
- Via een Web Map Tile Service (WMTS) of Tile Map Service (TMS) request is het mogelijk om vooraf aangemaakte visualisaties van geografische data op te vragen. Omdat de opgevraagde visualisaties vantevoren zijn gegenereerd bieden getilde services een betere performance.

Download services

Via Publieke Dienstverlening op de Kaart (PDOK) kunnen diverse datasets worden "gedownload". Met Downloads bedoelen we geografische datasets die geladen kunnen worden als bestanden vanaf een PDOK server.

Een bestand bevat geografische data van (een gedeelte) van Nederland. Na het downloaden van de bestanden kan via een Geografisch Informatie Systeem (GIS) het bestand worden bekeken.

Downloads zijn binnen PDOK beschikbaar via vier verschillende mechanismen:

- Via een aanklikbare kaart of via een directe download (Basis Registratie Topografie).
- Via Atomfeeds (met een Reader worden de download locaties getoond).
- Via een Web Feature Service (WFS) request is een (ruimtelijke) selectie van een vectordataset te downloaden
- Via een Web Coverage Service (WCS) request is een (ruimtelijke) selectie van een rasterdataset te downloaden

3.3 Nationaal Georegister

Het NGR (in INSPIRE termen aangeduid als Discovery service) is de catalogus van geo-informatie in Nederland (www.nationaalgeoregister.nl). Voor Europa is het de toegangspoort naar de nationale INSPIRE-data. PDOK beheert deze catalogus. Naast de PDOK services vindt u hier verwijzingen naar Nederlandse datasets en webservices.

Wie bepaalde gegevens zoekt, kan deze snel filteren via de gepubliceerde metadata. In veel gevallen is de geo-informatie via het register direct te raadplegen en te downloaden. Ook is met een eigen zoekclient de centrale catalogus van het Nationaal Georegister aan te roepen.

Het Nationaal Georegister richt zich op de professionele gebruiker. Dit kan een specialist zijn op zoek naar datasets, services of andere geo-informatie elementen. Maar ook een Geo-ICT specialist, die een website of applicatie ontwikkelt en daar geo-informatie voor zoekt.

De gegevens in het Nationaal Georegister voldoen aan de internationale INSPIRE standaarden en de Nederlandse profielen voor metadata, catalogus- en geo-informatie uitwisselingsprotocollen. De gegevens worden aangeleverd door de aanbieders van geo-informatie in Nederland. Dit zijn alle Nederlandse overheden, verschillende onderzoeksinstituten en bedrijven.

3.4 PDOK Kaart

PDOK Kaart is een laagdrempelige tool om eenvoudig en snel kaartmateriaal op een website te plaatsen. PDOK Kaart is door iedereen te gebruiken, dus zowel voor websites van de overheid als voor commerciële en particuliere websites en blogs. Het gebruik van PDOK Kaart is gratis en gegarandeerd reclamevrij. PDOK Kaart wordt als API aangeboden. Tevens wordt de broncode ter beschikking gesteld.

PDOK Kaart kan een alternatief zijn voor commerciële kaarten zoals bijvoorbeeld Google Maps. PDOK garandeert echter niet een minimum serviceniveau voor gewone gebruikers. U dient hiermee rekening te houden als u overweegt om PDOK Kaart in te zetten voor bedrijfskritische applicaties. Het gebruik van de PDOK webservices (en daarmee van PDOK Kaart) vindt alleen plaats op basis van het Fair Use principe. Een uitzondering op de regel wordt gevormd door de PDOK Basis gebruikers die wel een minimum PDOK serviceniveau krijgen.

PDOK Kaart kan op twee manieren in een website opgenomen worden. Via een link naar de kaart waar de bezoeker op kan klikken en die een nieuw venster opent of door de kaart zelf op te nemen in een HTML pagina. In het stappenplan op www.pdok.nl leest u meer over het integreren van PDOK Kaart in uw website.

Het is mogelijk om de PDOK software ook zelf te laden vanuit de PDOK software sectie. De software is beschikbaar in de vorm van een CC-BY-SA 3.0 licentie. Dit betekent dat u de software zelf mag uitbreiden mits u de resultaten weer publiekelijk ter beschikking stelt.

3.5 Geocodeerservice

PDOK biedt een geocodeerservice om geografische namen om te zetten naar RD-coördinaten. De PDOK geocodeerservice werkt op basis van informatie uit de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). Als invoer voor deze geocodeerservice kunnen (combinaties van) de volgende parameters worden gebruikt:

- Provincie
- Gemeente
- Plaats
- Postcode
- Straat
- Huisnummer (eventueel inclusief toevoeging)

3.6 Rapportage

PDOK biedt maandelijks de rapportage over het gebruik van alle services. Deze rapportages wordt via het PDOK Loket beschikbaar gesteld (zie url in de bijlage).

4 Kader waarbinnen de dienstverlening wordt geleverd

In dit hoofdstuk is het kader geschetst waarbinnen de dienstverlening wordt geleverd.

4.1 Openstelling

De openstelling van de dienstverlening is 7 x 24 uur, behoudens verstoringen, gepland onderhoud en calamiteiten. De beheerorganisatie is erop ingericht om verstoringen zoveel als mogelijk te voorkomen of snel op te lossen, tijdens werkdagen van 7:00u tot 18:00u, conform het service level zoals beschreven in het volgende hoofdstuk.

4.2 Onderhoud

Om regelmatig nieuwe releases te kunnen uitbrengen met nieuwe datasets, nieuwe functionaliteiten en verbeteringen aan de services, is een maandelijks onderhoudsvenster ingepland (zie bijlage A).

4.3 Calamiteiten

Maatregelen zijn getroffen om calamiteiten te voorkomen en om de gevolgen van een eventuele calamiteit te verkleinen. Zo is er een uitwijkscenario, op basis van backup en restore, beschikbaar dat twee keer per jaar wordt beproefd. Een dergelijke uitwijktest wordt ruim van tevoren aangekondigd en valt in de categorie van gepland onderhoud.

5 Service levels

In dit hoofdstuk zijn de service levels benoemd zoals die van toepassing zijn op PDOK Basis.

Afnemers van PDOK Educatief en PDOK Fair use kunnen geen beroep doen op deze service levels. Conform de INSPIRE-richtlijn worden gepland onderhoud en calamiteiten bij het vaststellen van de gerealiseerde service levels buiten beschouwing gelaten.

INSPIRE stelt eisen aan *beschikbaarheid*, *capaciteit* en *performance*. De PDOK partners hebben daar *betrouwbaarheid* aan toegevoegd.

5.1 Beschikbaarheid

PDOK garandeert een beschikbaarheid van de voorziening van 99% tijdens werkdagen van 7:00u tot 18:00u. INSPIRE stelt dat over de looptijd van één jaar de netwerkdienst niet meer dan 87 uur en 7 minuten onbeschikbaar mag zijn exclusief gepland onderhoud en calamiteiten. Het koppelpunt waarop de beschikbaarheid wordt bepaald is de lokale infrastructuur aan de server zijde. Het publieke Internet en de lokale infrastructuur aan de afnemers zijde vallen buiten de scope voor het vaststellen van de beschikbaarheid.

Om hier praktisch mee om te kunnen gaan en op te kunnen sturen, wordt de beschikbaarheid op maandelijkse basis vastgesteld. Hiermee kan achteraf de beschikbaarheid over de looptijd van een jaar worden vastgesteld.

5.2 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid wordt uitgedrukt als maximum gegevensverlies en bedraagt één werkdag.

5.3 Capaciteit

INSPIRE eis:

- per seconde kunnen minimaal 30 verzoeken aan een zoekdienst gelijktijdig worden verwerkt.
- per seconde kunnen minimaal 20 verzoeken aan een raadpleegdienst gelijktijdig kunnen worden verwerkt.

5.4 Performance

INSPIRE eist, onder normale omstandigheden zonder piekbelasting, d.w.z. 90% van de tijd:

- De responstijd voor het verzenden van het initiële antwoord op een zoekdienstverzoek bedraagt in normale omstandigheden maximaal 3 seconden
- Voor een beeld van 470 kilobyte (bv. 800 × 600 pixels met een kleurdiepte van 8 bits) bedraagt de responstijd voor het verzenden van het initiële antwoord op een „GetMap request” aan een raadpleegdienst in normale omstandigheden maximaal 5 seconden.

5.5 Overzicht van het serviceniveau

	Beschikbaarheid	Betrouwbaarheid	Capaciteit	Performance
View services	99%	Maximum gegevensverlies bedraagt één werkdag	20 concurrent users	download plaatje 470 kB ³ <5s
Download services ⁴	99%		10 concurrent downloads	Get Download Service Metadata: 3 sec Get Spatial Objects: 30 second voor de eerste response, daarna een 'sustained response' van > 0.5 MB/s Describe Spatial Object Types: 10 seconds initial reponse, daarna een 'sustained response' van > 0.5 MB/s
Discovery services (NGR)	99%		NGR 30 concurrent users	responsetijd NGR <3s De tijd is inclusief het versturen van errors of exceptions. Binnen 3s dient er ook 1 metadata record verstuurd te worden.
Support	telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9:00u tot 17:00u			aannemen telefoon < 20s behandelen e-mail < 1u

³ Deze tijd geldt voor een 8-bits image van 470 Kb (800*600 px). Het maximum aantal layers die per GetMap request opgehaald kan worden, is hier maximaal 1.

⁴ Let op dat de Implementing Rules van Download services nog in *draft* versie zijn.

6 Servicecondities

In dit hoofdstuk zijn de servicecondities opgenomen zoals die gelden voor de verschillende vormen van dienstverlening.

6.1 PDOK Basis

Gebruiksdoel

De PDOK Basis diensten zijn bestemd voor overheidsgebruik. Dit betekent dat ze mogen worden toegepast bij het uitvoeren van een publieke (wettelijke) taak. Onder overheidsgebruik rekenen wij ook het gebruik door bedrijven bij uitbestede werkzaamheden die onder verantwoordelijkheid van een overheidsorganisatie worden uitgevoerd. In enkele gevallen is het overheidsgebruik van PDOK-diensten, bijvoorbeeld om privacy reden, beperkt tot een bepaald doel (doelbinding) of gelden er andere beperkingen. Dit wordt dan vermeld.

De PDOK-diensten zijn niet bestemd voor commercieel gebruik. Het verwerken van PDOK-diensten in overheidsproducten waarvoor leges of tarieven zijn vastgesteld, is wel toegestaan.

Handelen in de geest van het gebruiksdoel

Wij verwachten dat u als collega overheid het gebruiksdoel respecteert en dat u de PDOK-diensten niet oneigenlijk gebruikt. Als u werk heeft uitbesteed en daarvoor toegang tot PDOK-diensten heeft verleend, dan gaan we er van uit dat u er voor heeft gezorgd dat de betreffende bedrijven deze diensten alleen in het kader van het uitbestede werk (blijven) gebruiken. Voor PDOK blijft u ook in dit soort gevallen altijd het aanspreekpunt.

Licenties voor de onder PDOK Basis beschikbaar gestelde informatie

Als gebruiker van alle door PDOK beschikbaar gestelde services en bestanden moet u zich houden aan de bijbehorende licentie. Deze licentie beschrijft wat u met een bestand of webservice mag doen, bijvoorbeeld of u het in een commercieel product mag hergebruiken. Van elke PDOK service en elk te downloaden bestand is de in het Nationaal Georegister opgenomen beschrijving (de "metadata") vastgelegd welke licentie van toepassing is (zie: www.nationaalgeoregister.nl).

Eenvoudige aansluiting

PDOK streeft naar laagdrempelige toegang. U hoeft geen contract te teken en wij leggen geen aansluitvoorwaarden op. U hoeft alleen via internet een aanmeldformulier in te vullen. Aansluiten is verder een kwestie van de handleiding volgen. Daarnaast kunt via het forum de PDOK-community om hulp vragen. Voor de ondersteuning bij complexe aansluittrajecten kan eventueel een aansluitbijdrage worden gevraagd. Als dat zo is, dan krijgt u dat uiteraard van te voren te horen.

Tijdige melding van wijzigingen

Elke organisatie die op PDOK is aangesloten, heeft een contactpersoon aangewezen. Omdat hij/zij spil is in de communicatie met onze gebruikers, is het belangrijk dat de contactgegevens van deze persoon actueel zijn en dat eventuele wijzigingen tijdig aan ons worden doorgegeven. Daarnaast verwachten we dat u wijzigingen die invloed op de stabiliteit van de PDOK-voorziening kunnen hebben, zoals een sterke stijging van het aantal gebruikers, bij ons meldt zodat we ons daar op kunnen voorbereiden.

Problemen

De PDOK diensten zijn nieuw en het gebruik moet zich nog ontwikkelen. Hierbij kunnen ook problemen ontstaan. Wij gaan er vanuit dat de bij PDOK betrokken overheidspartijen zich van hun verantwoordelijkheid bewust zijn en dat niemand opzettelijk een ander schade berokkent. Bij problemen, gaan we daarom altijd eerst in gesprek en als dat niet afdoende is, lossen we het langs de bestuurlijke weg op. Hierbij roepen we zo nodig hulp in van een onafhankelijke deskundige (arbitrage).

6.2 PDOK Educatief

Gebruiksdoel

De PDOK Educatief diensten zijn bestemd voor educatief gebruik. Dit betekent dat ze mogen worden toegepast bij het uitvoeren van een onderwijsstaak.

Handelen in de geest van het gebruiksdoel

Wij verwachten dat u het gebruiksdoel respecteert en dat u de PDOK-diensten niet oneigenlijk gebruikt.

Licenties voor de onder PDOK Educatief beschikbaar gestelde informatie

Als gebruiker van alle door PDOK beschikbaar gestelde services en bestanden moet u zich houden aan de bijbehorende licentie. Deze licentie beschrijft wat u met een bestand of webservice mag doen, bijvoorbeeld of u het in een commercieel product mag hergebruiken. Van elke PDOK service en elk te downloaden bestand is de in het Nationaal Georegister opgenomen beschrijving (de "metadata") vastgelegd welke licentie van toepassing is (zie: www.nationaalgeoregister.nl).

Eenvoudige aansluiting

PDOK streeft naar laagdrempelige toegang. U hoeft geen contract te tekenen en wij leggen geen aansluitvoorwaarden op. U hoeft alleen via internet een aanmeldformulier in te vullen. Aansluiten is verder een kwestie van de handleiding volgen. Daarnaast kunt u via het forum de PDOK-community om hulp vragen. Voor de ondersteuning bij complexe aansluittrajecten kan eventueel een aansluitbijdrage worden gevraagd. Als dat zo is, dan krijgt u dat uiteraard van tevoren te horen.

6.3 PDOK Fair use

Gebruiksdoel

Het dienstenniveau PDOK Fair Use is bedoeld voor het bevorderen van innovatie en kleinschalig gebruik van geo-informatie. Iedereen mag de PDOK diensten die onder PDOK Fair Use vallen gebruiken. U hoeft geen contracten te tekenen en u hoeft niet te betalen. We verwachten slechts dat u zich aan enkele gedragsregels houdt: de fair use policy.

De PDOK fair use policy

De fair use policy staat u toe de beschikbaar gestelde webservices en bestanden in eigen producten en diensten te gebruiken zolang u de PDOK voorziening niet zo zwaar belast dat andere gebruikers daar ernstige hinder van ondervinden. Om zoveel mogelijk gebruikers in staat te stellen van PDOK Fair Use te profiteren, hanteren we de PDOK fair use policy. De policy maakt duidelijk welke activiteiten we als schadelijk beschouwen en wat we als PDOK doen als we dit constateren. Sommige activiteiten zijn vanzelfsprekend niet toegestaan, zoals onwettig gebruik (o.a. het combineren van onze geo-informatie met illegale content). Sommige activiteiten zijn in wettelijke zin niet illegaal, maar wel verstorend omdat ze bijvoorbeeld performanceproblemen veroorzaken. Het is niet mogelijk om hier een uitputtende opsomming van te geven, maar u moet daarbij onder andere denken aan:

- Het veroorzaken van voorspelbaar excessief piekgebruik, omdat via reclame of massamedia publiciteit is gegeven aan toepassingen die PDOK diensten aanroepen;
- Gebruik in toepassingen met een omvangrijke gebruikersgroep (structureel meer dan 10.000 maphits per maand);
- Gebruik van webservices voor complexe gis-analyses of het verzamelen van geo-data voor een groot gebied;
- Gebruik van de PDOK-webservices om een kopie van bestanden op te bouwen (het "leegtrekken" van de voorziening).

Wanneer doen we er beroep op de PDOK fair use policy?

- Als we vermoeden dat sprake is van onwettige activiteiten;
- Als we constateren dat u structureel meer dan gemiddeld beslag op de PDOK-middelen legt;
- Als blijkt dat uw toepassing een zo hoog piekgebruik veroorzaakt dat onze de dienstverlening aan andere gebruikers in gevaar komt.

Wat gebeurt er als we een beroep doen op de PDOK fair use policy?

PDOK streeft naar tevreden gebruikers. We proberen dan ook altijd om eerst contact met u op te nemen om in onderling overleg het probleem op te lossen. Vaak zijn er alternatieven, zoals het ontwikkelen van eigen services op basis van de beschikbaar gestelde PDOK open data bestanden. In drukke periodes passen we automatische capaciteitsbegrenzing toe om de beschikbare capaciteit zo eerlijk mogelijk te verdelen. De dienst blijft dan beschikbaar, maar u kunt met langere wachttijden te maken krijgen. Omdat dit soort pieken meestal onverwacht optreden, kunnen we dit niet van te voren aankondigen. Wij adviseren u daarom om PDOK Fair Use niet te gebruiken voor toepassingen die een constante performance vereisen.

Bij zeer ernstige verstoringen, die onmiddellijk ingrijpen vereisen omdat de gehele dienst onbeschikbaar dreigt te worden, kunnen we bepaalde gebruikers of gebruikersgroepen tijdelijk afsluiten.

Licenties voor de onder PDOK Fair Use beschikbaar gestelde informatie

Als gebruiker van alle door PDOK beschikbaar gestelde services en bestanden moet u zich houden aan de bijbehorende licentie. Deze licentie beschrijft wat u met een bestand of webservice mag doen, bijvoorbeeld of u het in een commercieel product mag hergebruiken. Van elke PDOK service en elk te downloaden bestand is de in het Nationaal Georegister opgenomen beschrijving (de "metadata") vastgelegd welke licentie van toepassing is (zie: www.nationaalgeoregister.nl). Onder PDOK Fair Use worden alleen webservices en bestanden met een "open" licentie aangeboden (Publiek domein en Creative Commons 0, BY en incidenteel BY-SA). PDOK streeft er naar om zoveel mogelijk services en bestanden onder een open licentie beschikbaar te stellen.

Handelen in de geest van het gebruiksdoel en de licentievoorwaarden

PDOK levert zonder contracten en kleine lettertjes. Dit is alleen mogelijk als we met elkaar op een verantwoorde manier met de PDOK-voorziening omgaan. Wij verwachten dat u als afnemer van PDOK diensten het gebruiksdoel respecteert en dat u de PDOK-diensten niet oneigenlijk gebruikt. Kortom dat u de fair use policy en de licentievoorwaarden respecteert. Hierbij gaat PDOK uit van het principe: gebruiken is accepteren.

Zelfredzaamheid bij het aansluiten en het oplossen van problemen

Alle handelingen om aan te sluiten zijn in een handleiding beschreven. Daarnaast publiceren we tips, trucs en FAQ's die we via de PDOK-community beschikbaar stellen. U kunt via deze community andere PDOK-gebruikers om hulp vragen. PDOK Fair Use voorziet niet in helpdesksupport of andere vormen van individuele ondersteuning.

Contact opnemen als u vermoedt dat u de fair use grens gaat overschrijden

Wij gaan er vanuit dat iedereen zich aan de limieten houdt, maar we hebben er begrip voor dat dat soms niet lukt. Uw dienst is plotseling door de massamedia ontdekt, door een programmeerfout in uw nieuwe applicatie wordt een PDOK dienst overvraagd, of hackers nemen uw organisatie onder vuur. Wij vertrouwen er op dat u contact met ons Klantcontactcenter opneemt zodra u zoiets constateert. Voor contactgegevens zie bijlage.

Bijlage A: Quick Reference Card

WAT DOEN	WAT ZOEKEN	WAAR	WANNEER	VOOR WIE
Start		www.pdok.nl		
Aanmelden		www.pdok.nl/nl/voor-wie/overheid-pdok-basis/aanmeldformulier-pdok-basis		PDOK Basis en PDOK Educatief
	PDC	www.pdok.nl/nl/hoef/bibliotheek		
	Handleidingen	www.pdok.nl/nl/hoef/bibliotheek		
	Instructies	www.pdok.nl/nl/hoef/bibliotheek		
	Forum	www.pdok.nl/nl/forum		
	Veelgestelde vragen	www.pdok.nl/nl/hoef/veelgestelde-vragen		
Incident melden		Klantcontactcenter		PDOK Basis
		beheerpdok@kadaster.nl		PDOK Basis
		088 – 183 4500	ma t/m vr 9:00u – 17:00u	PDOK Basis
	Gepland onderhoud	www.pdok.nl/nl/actueel/servicemeldingen	doorgaans elke derde vrijdag van de maand van vrijdag 18:00u tot maandag 7:00u in 2013 gelden hierop de volgende uitzonderingen: - in mei en november 2013 start het onderhoud op de vierde vrijdag - in december 2013 start het onderhoud op de tweede vrijdag	
	Mededelingen	www.pdok.nl/nl/actueel		
	Rapportage	www.pdok.nl/	maandelijks	