

Noodscenario bij uitval Digitaal Wedstrijdformulier

29 april 2024

Het Digitaal Wedstrijdformulier (DWF) is een cruciaal deel van de Sportlink systemen voor het organiseren en administreren van wedstrijden. Bij een langdurige uitval van het DWF kunnen alle betrokken gebruikers, zoals officials, teammanagers en spelers de desbetreffende wedstrijden niet voorbereiden cq. afhandelen. Het is altijd de bedoeling dat wedstrijden gewoon door kunnen gaan en dat de administratieve last voor, tijdens en na afloop van de wedstrijd zo gering mogelijk is.

Doel van dit schrijven is om:

- richtlijn te geven aan de sportbonden hoe men in een dergelijke situatie kan handelen;
- helder te maken wat men van Sportlink in een dergelijke situatie kan verwachten.

Wanneer maak je gebruik van een noodscenario?

Gelet op het uitgangspunt dat wedstrijden altijd doorgaan en de (administratieve) impact van eventuele uitval zo gering mogelijk moet zijn, treedt er bij uitval een zogenaamd "noodscenario" in werking. Op dit moment wordt gedacht aan het inzetten van een noodscenario bij een te verwachten "niet beschikbaarheid" van enige uren tot in extreme gevallen dagen.

Het is en blijft de individuele sportbond om te beslissen wanneer en hoe men hun noodscenario inzet. In de praktijk wordt hier verschillend over gedacht en in de praktijk zal er verschillend worden gehandeld.

Welke grote storingen (uitval) kunnen zich voordoen?

Bij een storing van het DWF zijn verschillende scenario's (lees impact/uitloop) mogelijk.

Scenario	Verwachting dat DWF weer beschikbaar is
1	Twee uur
2	Vier uur
3	24 uur
4	Meer dan 24 uur

Een bond dient zich af te vragen op welke wijze men wil handelen. Het direct gaan werken met papieren formulieren heeft als voordeel dat er geen dataverlies ontstaat. Maar er komt dan wel een administratieve last om het later alsnog te verwerken.

Het is ook mogelijk dat de bond aan de clubs/officials vraagt om te wachten met de afhandeling van het (papieren) formulier tot het DWF weer up-and-running is.

Wat zijn criteria op basis waarvan de bonden handelen?

In feite is het belangrijkste criteria de tijd die een bond kan wachten totdat de resultaten van wedstrijden alsnog in de Sportlink systemen zijn vastgelegd.

Per bond moet een keuze worden gemaakt welke competities kunnen wachten met de digitale afhandeling van het DWF en voor welke competities men wellicht direct de papieren (pdf invullen of schrijven?) formulieren moet gebruiken, zodat de bond dit kan afhandelen in Sportlink Bond (mits dit mogelijk is). We spreken dan van zogenaamde hoge urgentie wedstrijden. Vooraf, tijdens of na afloop van de wedstrijd wordt in deze situatie het papieren wedstrijdformulier opgemaakt en gedeeld met de bond, zodat men deze direct kan registreren.

Dan heb je ook de zogenaamde lage urgentie wedstrijden. Dit zijn de wedstrijden waarbij de afhandeling/digitale registratie later kan. De clubs houden dan de papierenformulieren bij zich, om deze op een later moment alsnog op te nemen in de Sportlink systemen.

Het is ook aan de bond welke gedetailleerdheid men wil toepassen op het papieren wedstrijdformulier. Deze formulieren dienen in pdf en/of papier bij de verenigingen aanwezig te zijn.

Mocht de storing binnen een redelijke termijn zijn opgelost, dan heeft de club de mogelijkheid om het formulier alsnog digitaal te verwerken. Mocht de storing langer duren, dan kan de bond de clubs vragen om de papieren formulieren te delen met de bond. Hierbij dient de bond de communicatie met de clubs te verzorgen.

Wat doet Sportlink tijdens een uitval van het DWF/noodscenario?

Binnen Sportlink is er een zogenaamde "storingsdienst". Hierbij is doordeweeks in de avonden (na 17.00 uur) en ieder weekend (van 08.00 tot 22.00 uur) een persoon beschikbaar voor de coördinatie rondom storingen en de communicatie (intern en met klanten). Vanzelfsprekend is er ook engineering capaciteit standby.

Een storing kan (grofweg) door drie manieren zichtbaar worden:

1. Iedere zaterdag en zondag worden op drie afzonderlijke momenten testen uitgevoerd om de juiste werking van de wedstrijdformulieren te controleren. Dit gebeurt door de storingsdienst;
2. Intern Sportlink is er een (geautomatiseerde) monitoring om te zien of alles “vanuit techniek” goed werkt;
3. Bonden en/of clubs (evt. via social media) melden problemen met het voorbereiden of afhandelen van wedstrijden. Soms is er sprake van een uitval van lokale wifi of een mobiele dienst. Hier moet goed onderscheid worden gemaakt. De hoeveelheid meldingen kan een directe aanwijzing zijn dat er sprake is van een grotere uitval.

Er zijn (bestaande) afspraken dat Sportlink de sportbonden direct informeert als er een storing is en de verwachte oplostijd (vanaf nu scenario 1 t/m 4). Maar het inschatten van een oplostijd is vaak lastig. Het kan voorkomen dat de uitval korter of langer duurt dan gedacht. Mocht de mogelijkheid er zijn dat een storing langer gaat duren dan twee uur, dan gaat Sportlink de mogelijke inzet van een noodscenario onder de aandacht brengen bij een sportbond. In theorie kan Sportlink hier al snel na de uitval voor kiezen.

Sportlink zal de contactpersonen van bonden informeren over welke storing actief is en de verwachte oplostijd. We delen dit ook met de verenigingen op X (voorheen Twitter), waar we een link opnemen naar onze statuspagina: <https://www.sportlink.nl/status/>.

Daarnaast zal de sportbond de verenigingen informeren dat er problemen zijn met het DWF en verwijzen wij naar de desbetreffende sportbond die instructie zal geven. Indien de instructie van de bond op een webpagina beschikbaar is, dan zullen we deze link ook opnemen op onze eigen statuspagina.

De sportbond kan ervoor kiezen om vooraf verschillende soorten mails gereed te hebben, zodat deze snel gebruikt kunnen worden, zoals:

- Richting clubs ter informatie van de storing en manier van omgang met het DWF, zoals dat de wedstrijden naar verwachting binnen ... uur alsnog af te handelen zijn met de app;
- Dat men direct de papieren wedstrijdformulieren moet gaan gebruiken en deze formulieren blijft vasthouden tot nadere berichtgeving;
- Etc.

Het lijkt logisch dat de sportbond een pagina faciliteert met de gewenste instructies per gebruikersgroep/scenario en de benodigde documenten (downloads).

Sportlink zal elk half uur aan de sportbonden een update geven over de stand van zaken.

De communicatie vanuit Sportlink is dus vrij algemeen. De gedetailleerder informatie dient vanuit de sportbond plaats te vinden.

Overige aandachtspunten

- Als een bond ervoor kiest om bij een langdurige uitval de registratie later door een vereniging te laten uitvoeren, dan dient men hiervoor Sportlink Bond goed in te richten, zoals de wedstrijden niet afsluiten. Indien men hier hulp bij nodig heeft, dan kan men altijd contact met ons opnemen. Dit kan ook tijdens de calamiteit;
- Er zijn ook andere cruciale processen waarbij de tijd een belangrijke factor is. Men kan hierbij denken aan (internationale) overschrijvingen, teaminschrijvingen etc. De principes van deze uitleg gelden ook voor dergelijke processen;

Acties sportbonden

- Alternatieve werkwijzen (teksten, papieren DWF, wanneer wat? Etc.) voorbereiden en intern afstemmen;
- Creëren van instructie (web)pagina en link doorgeven aan Sportlink

Acties Sportlink

- Links van instructie pagina's van sportbonden op Sportlink statuspagina opnemen;

EINDE