



## **Volg de instructies op dit document bij problemen met het bereiken van CLIENT Export.**

### **1. Exporteur kan CLIENT Export niet bereiken**

#### **a. CLIENT Export webapplicatie niet benaderbaar wegens storing internettoegang bedrijf**

Indien u geen toegang kan krijgen tot CLIENT Export (CAT, CST) bijvoorbeeld door een storing in de internettoegang van het bedrijf of een storing in de eigen systemen, geldt de volgende procedure.

##### Noodprocedure.

U kijkt uit naar een ander locatie waar wel internettoegang is. U dient er zorg voor te dragen dat de inspectielijst, handwijzer en eventueel de certificaten tijdig op de inspectielocatie aanwezig zijn. Indien wenselijk kan het KCB de aanvragen voor het bedrijf in CLIENT Export invoeren. Hieraan zijn voorwaarden en kosten verbonden (zie [www.kcb.nl](http://www.kcb.nl))

#### **b. Storing van het CLIENT Export berichtenboek (webservices)**

Indien de webservice / berichtenboek niet functioneert geldt de volgende procedure.

##### Noodprocedure

De exporteur moet gebruik maken van de webschermen van CLIENT export.

#### **c. Storing DR-loket**

Als Mijn Dossier/ CLIENT Export niet beschikbaar is via het DR loket, heeft de NVWA een alternatieve login procedure ontwikkeld voor het aanvragen van exportdocumenten in CLIENT Export.

Om gebruik te maken van deze alternatieve manier van inloggen moet u vooraf een aantal bedrijfsgegevens invullen in CLIENT Export, onder andere een door u zelf gekozen beveiligingssleutel. Ga voor het toevoegen van de beveiligingssleutel naar het onderdeel 'beheren bedrijfsgegevens' en kies voor het tabblad 'exportgegevens'.

- ✓ *Het is van belang dat u de gegevens aanvult voordat er een noodprocedure aan de orde is, zonder beveiligingssleutel kunt u geen gebruikmaken van de alternatieve login procedure!*

Als Mijn dossier niet bereikbaar is ontvangt u een e-mail (via email alert) dat Mijn dossier niet beschikbaar is en dat u via de alternatieve login kunt inloggen in CLIENT. Om veiligheidsredenen wordt de alternatieve login op CLIENT Export alleen opengesteld als Mijn dossier niet bereikbaar is.

### **2. Storing CLIENT Export algeheel**

Indien er een storing is in het CLIENT Export systeem zal het KCB voor het uitvoeren van inspecties en het waarmerken van certificaten de huidige werkwijze als noodprocedure hanteren.

##### Noodprocedure

De exporteur faxt of e-mailt een inspectieaanvraag naar het betreffende KCB rayonkantoor voor de inspectie en/of certificering van een zending.

De planner van het KCB rayonkantoor beoordeeld aan de hand van de landeneisen en de kwaliteitsnormen de aanvraag en plant een eventuele inspectie in. Indien de geplande tijd meer dan een uur afwijkt van de aangevraagde tijd of als er geen inspectie dient plaats te vinden informeert de planner het bedrijf. Ook registreert de planner de inspectieaanvraag in het KCB inspectiesysteem IBP en koppelt een inspecteur aan de inspectieaanvraag.



- ✓ *Het bedrijf draagt zelf zorg voor een pak- of inspectielijst en/of opgemaakte fytosanitaire- en/of kwaliteitscertificaten (Gr&Fr). Het KCB zal tijdens de noodprocedure geen aanvragen voor het opmaken van certificaten in behandeling nemen.*

De betreffende landeneisen zijn benaderbaar via de website van de NVWA.

Indien er een permit van kracht is dient de exporteur een kopie/print van de door de NVWA afgegeven invoervergunning bij de paklijst/certificaten leveren. De inspecteur raadpleegt de landeneisen en registreert de inspectieresultaten in de pda/tablet. Als de zending aan alle eisen voldoet controleert de inspecteur het certificaat op juistheid, volledigheid en de bijschrijvingen. Als de controle succesvol is afgerond waarmerkt de inspecteur de certificaten.

Als na de inspectie nog geen certificaten gewaarmerkt kunnen worden waarmerkt de inspecteur de pak- c.q. inspectielijst. De exporteur kan na het overleggen van een gewaarmerkte pak- c.q. inspectielijst en eventueel een kopie/print invoervergunning uit CLIENT Export, op een later tijdstip de certificaten laten waarmerken op het KCB rayonkantoor. Het is ook mogelijk dat de exporteur per fax of email een verzoek tot waarmerken op locatie indient bij het KCB rayonkantoor waarna een inspecteur wordt ingepland voor het waarmerken bij de exporteur op locatie. Hieraan zijn kosten verbonden. De inspecteurs nemen de pak- c.q. inspectielijsten en de duplicaten van de afgegeven certificaten in.

- ✓ *De planning van het KCB bepaald of en wanneer deze noodprocedure van kracht wordt.*

### 3. Storing KCB systemen

Indien CLIENT Export correct functioneert maar het Inspectie Beheer Systeem (IBP) van het KCB stoort, dan komen de inspectieverzoeken niet door in IBP. Dit blijkt uit het ontbreken van de externe id in de webschermen en het niet verder kunnen in het proces (printen inspectielijst etc.).

#### Noodprocedure

Om een inspectie aan te vragen dient de exporteur een fax of email naar het KCB te sturen. De planner van het KCB rayonkantoor beoordeeld aan de hand van de landeneisen en de kwaliteitsnormen de aanvraag en plant een eventuele inspectie in. De planner registreert de inspectieaanvraag in IBP en koppelt een inspecteur aan de inspectie. Voor het produceren van een inspectielijst en het opmaken van de certificaten kan CLIENT Export gebruikt blijven worden door de exporteur. De inspecteurs van het KCB kunnen de lijsten accorderen en de certificaten via de pda/tablet waarmerken.

- ✓ *De planning van het KCB bepaald of en wanneer deze noodprocedure van kracht wordt.*

De gebruikers van CLIENT Export ontvangen op het in CLIENT Export geregistreerde e-mailadres de aan- en afkondiging van de noodprocedure van het KCB.