
Bijlage 13 DAP (ter info, is huidige situatie)

Kadaster

Kenmerk

Opdrachtgever

Auteur Jacob van der Wagen

Versie 1.1

Contents

Contents	2
1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Uitgangspunten	4
1.3 Scope en afbakening	5
1.4 Geldigheid en duur van het document	5
1.5 Wijzigingen in de Operationele DAP	6
1.6 Gerelateerde documenten	6
2 Governance	8
2.1 Betrokken partijen en verantwoordelijkheden	8
2.2 Contactgegevens	9
2.2.1 Kadaster ServiceDesk	9
2.2.2 Hybride SIAM team	9
2.2.3 Externe Service Provider	10
2.2.4 Contactenlijst	10
2.3 Service integratieaspecten	10
2.3.1 People: Gedrag en Samenwerking	10
2.3.2 Process: Proces integratie	10
2.3.3 Technology: Tool integratie	11
2.4 Communicatie afspraken	11
2.5 Escalatieproces	11
2.6 Overlegstructuur Kadaster SIAM ecosysteem	13
2.6.1 Overzicht operationele overleggen	13
2.6.2 Daily Stand-up (DSU)	13
2.6.3 Change Advisory Board (CAB) / Emergency Change Advisory Board (ECAB)	14
2.6.4 Incident Management forum (IMF) / P1/P2 Incident Management forum	14
2.6.5 Problem Management Forum (PMF)	15
2.6.6 Service Review Board (SRB)	15
2.7 Rapportagekader	16
3 Procesafspraken	17
3.1 Incident management	17
3.1.1 Demarcatie	17
3.1.2 Specifieke procesafspraken	19

3.1.3	Information Security Management.....	19
3.2	Problem management.....	20
3.2.1	Demarcatie	20
3.2.2	Specifieke procesafspraken.....	21
3.3	Change Management	22
3.3.1	Inleiding.....	22
3.3.2	Demarcatie	23
3.3.3	Specifieke procesafspraken.....	25
3.4	Service Request Management	26
3.4.1	Demarcatie	26
3.4.2	Specifieke procesafspraken.....	28
3.5	Configuratie Management	29
3.5.1	Demarcatie	29
3.5.2	Specifieke procesafspraken.....	29
3.6	Service Level Management	30
3.6.1	Demarcatie	30
3.6.2	Specifieke procesafspraken.....	31
4	Kwaliteitsbeheersing	32
4.1	Algemeen	32
4.2	Prestatiemeting.....	32
5	Akkoordverklaring.....	33
5.1	Kadaster Regie ondertekening.....	33
5.2	Externe Service Provider ondertekening.....	33
5.3	Hybride SIAM team ondertekening.....	33
	Bijlage A – Contactenlijst.....	34
	Bijlage B – Afspraken functionele toolinrichting.....	35



1 Inleiding

Deze DAP geeft een beeld hoe het Kadaster wil samenwerken en is bedoeld als info, niet als contractueel eisenpakket.

Het IT-landschap van het Kadaster maakt gebruik van een multi-sourcing SIAM ecosysteem van zowel interne en Externe Service Providers. In dit Kadaster ecosysteem spelen alle partijen gezamenlijk een rol in het leveren van end-to-end IT-diensten aan Kadaster-eindgebruikers alsook externe afnemers van het Kadaster.

Dit multi-sourcing SIAM ecosysteem wordt aangestuurd door een Hybride SIAM team, als Service Integrator. Dit Hybride SIAM team bestaat uit Procesmanagers, Procescoördinatoren en een Head of SIAM die het team aanstuurt.

De Kadaster Regie organisatie fungeert als opdrachtgever. De Kadaster Servicedesk (KSD) blijft als “retained capability” onder regie van de opdrachtgever. Kadaster Regie is kaderstellend en accountable voor alle activiteiten. Kadaster Regie is eigenaar van alle processen voor de sturing van het multi-sourcing ecosysteem.

Met 3 Externe Service Providers (ESP's): Axians, KPN en Thales is gestart met het uitvoeren van IT dienstverlening voor het Kadaster voor de volgende domeinen:

- Connectivity
- Hybride Cloud
- Security Services

1.1 Doel

Het doel van dit operationele Dossier Afspraken en Procedures (DAP) document is om gemaakte operationele afspraken binnen het SIAM ecosysteem eenduidig vast te leggen. Hiermee wordt ervoor gezorgd dat alle betrokken partijen binnen het SIAM ecosysteem duidelijkheid hebben over hun verantwoordelijkheden, de processen die gevolgd moeten worden, en de wijze waarop communicatie en escalatie plaatsvinden. Het Hybride-SIAM team en Externe Service Providers zijn daarmee de partners die voor het Kadaster de operationele dienstverlening in het IT domein borgen. Daarnaast zijn er de Interne Service Providers (ISP's). Dit zijn de interne DevOps-teams die bepaalde diensten leveren. Deze worden in een later stadium (verwachting vanaf MVP3) geonboard binnen het SIAM ecosysteem. Deze teams bevinden zich ieder in één van de drie Business Supply Units van Kadaster BOI.

1.2 Uitgangspunten

De wijze waarop de samenwerking is ingericht is gebaseerd op de Service Integration and Management (hierna: SIAM). SIAM is een benadering die organisaties helpt bij het effectief beheren van hun complexe IT-servicelandschap.

Het Hybride SIAM team zorgt als Service Integrator voor aansturing in de keten en het behalen van de afgesproken serviceniveaus van de betreffende keten. Het Hybride SIAM team rapporteert hierover aan Kadaster regie.

De leverancier (hierna: Externe Service Provider) die een dienst levert binnen een vastgestelde keten blijft dit doen volgens de afspraken die in het contract met Kadaster zijn gemaakt. Wel is het Hybride SIAM team

verantwoordelijk voor de operationele aansturing van de Interne en Externe Service Providers en dient ervoor te zorgen dat de afgesproken prestaties behaald worden.

De Service Integrator zorgt i.s.m. de Kadaster Product Owners (PO's) van de IT4ALL diensten voor integratie en coördinatie van de afzonderlijke (operationele) services die de diverse Externe Service Providers leveren in de functionele ketens. Gestandaardiseerde samenwerking tussen het Hybride SIAM team en Externe Service Provider is vastgelegd in deze Operationele DAP.

Niets in deze Operationele DAP zal de verplichtingen, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden van de respectievelijke partijen beperken of anderszins voorrang hebben boven hetgeen vastgelegd is in de afzonderlijke overeenkomsten tussen Kadaster en CGI en tussen Kadaster en de Externe Service Provider.

Partijen, inclusief Kadaster erkennen dat de verplichtingen uit deze Operationele DAP worden aangemerkt als werkafspraken.

Deze Operationele DAP is niet bedoeld om een overeenkomst te repliceren of te vervangen en moet worden gebruikt in combinatie met de genoemde overeenkomsten en latere bijlagen van de overeenkomsten. In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden prevaleren de afzonderlijke overeenkomsten, inclusief alle bewijsstukken, bijlagen en wijzigingen.

Dit document heeft betrekking op de dagelijkse levering van diensten en is niet bedoeld om een proces te schrijven of te herschrijven, maar kan verwijzen naar dergelijke processen.

1.3 Scope en afbakening

Deze Operationele DAP heeft betrekking op de Network As a Service (NAAS) diensten van de Externe Service Provider [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER]. Om deze diensten aan te sturen wordt gestart met het uitvoeren van 6 SIAM (obv. ITIL) processen:

- Incident Management, (inclusief Major Incident Management en security incident management)
- Problem Management
- Change Management
- Service Request Management
- Configuratie Management
- Service Level Management.

Bovenstaande processen zijn in detail in procesdocumentatie beschreven.

1.4 Geldigheid en duur van het document

De ingangsdatum van deze Operationele DAP is [INGANGSDATUM]. De looptijd is niet langer dan het contract dat het Kadaster met deze Externe Service Provider is overeengekomen kan indien noodzakelijk worden gewijzigd naar een andere vorm van aansturen. Deze Operationele DAP is effectief na ondertekening van de akkoordverklaring door de betrokken partijen.

De basis van de afspraken zoals genoemd in dit document zijn gebaseerd op het contract tussen Kadaster en Externe Service Provider.

1.5 Wijzigingen in de Operationele DAP

Deze Operationele DAP is in nauw overleg met alle betrokken partijen tot stand gekomen. De praktijk kan echter uitwijzen dat er aanvullingen of wijzigingen aan de Operationele DAP gewenst of noodzakelijk zijn. Ieder van de betrokken partijen kan mogelijke verbeteringen voorstellen zodra deze geïdentificeerd worden. Deze Operationele DAP zal, onder aanvoering van de Head of SIAM, tenminste elke zes maanden gereviewed en eventueel geüpdatet worden.

Indien de Externe Service Provider of het Hybride SIAM team de Operationele DAP wenst aan te passen, dienen ze elkaar hierover te informeren. Partijen zullen overleggen over de voorgestelde wijziging en deze bij akkoord doorvoeren. De Voorzitter Regie van de Kadaster Regie organisatie dient hierbij door het Hybride SIAM team (Head of SIAM) op de hoogte te worden gesteld van de gewenste wijziging.

Indien het Kadaster en de Externe Service Provider een contractuele wijziging doorvoeren met gevolgen voor deze Operationele DAP dan dient de Contract Manager van het Kadaster dit te melden aan de Head of SIAM van het Hybride SIAM team. Daarna zal de Head of SIAM het initiatief nemen, om de Operationele DAP, in overleg met de Externe Service Provider (Service of Contract Manager), bij te werken. Het Hybride SIAM team, vertegenwoordigt door de Head of SIAM is in alle gevallen de penvoerder van de Operationele DAP en zal de betreffende wijziging(en) aan betrokkenen voorleggen, (laten) beoordelen, eventueel doorvoeren en het bekrachtigen ervan middels ondertekening van een nieuwe versie van de Operationele DAP faciliteren.

1.6 Gerelateerde documenten

In onderstaand tabel is een overzicht gegeven van de documenten tussen Kadaster Regie, het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider, waarnaar in deze Operationele DAP kan worden verwezen. Naast deze documenten kan in de Operationele DAP worden verwezen naar procesdocumentatie en procedures voor de SIAM processen. Deze worden gedeeld met de Externe Service Provider.

Deze Operationele DAP beschrijft alleen de operationele afspraken tussen Kadaster Regie, het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider. Voor de Interne Service Providers geldt dat bestaande OLA's geldig blijven of nog worden vastgesteld.

Document	Toelichting
Contract	Een juridisch bindend document dat de algemene voorwaarden van een overeenkomst tussen partijen vastlegt, incl. rechten, plichten en juridische verplichtingen.
PDC (Producten- en Dienstencatalogus)	Een gestructureerde en gedocumenteerde lijst van IT services die een dienstverlener aanbiedt aan zijn klanten of gebruikers.
Samenwerkingsdocument	Dit verduidelijkt hoe partijen binnen het SIAM-ecosysteem samenwerken en wat de algemene uitgangspunten en governance hiervan zijn.
SLA (Service Level Agreement)	Een formele overeenkomst tussen een Externe Service Provider en Kadaster waarin de verwachte kwaliteit van de dienst en de verantwoordelijkheden van beide partijen worden vastgelegd.
OLA (Operational Level Agreement)	Een OLA is een overeenkomst tussen verschillende interne ondersteunende groepen binnen de Kadaster organisatie. Het doel van een OLA is om de verantwoordelijkheden en verwachtingen van de verschillende groepen duidelijk te definiëren, zodat ze effectief kunnen samenwerken om de IT-

	diensten te leveren die zijn vastgelegd in de Service Level Agreement. (SLA).
--	---

2 Governance

Dit hoofdstuk van de Operationele DAP verduidelijkt de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen bij het Kadaster SIAM ecosysteem.

Service integratieaspecten voor proces, tool en medewerkers worden toegelicht. Ook wordt verduidelijkt hoe er wordt samengewerkt binnen het Kadaster SIAM ecosysteem. Hiervoor wordt de gebruikte overlegstructuur toegelicht en wordt het te volgen generieke escalatieproces voor dienstverlening issues verduidelijkt. Ook wordt het rapportagekader toegelicht voor het rapporteren over de prestaties van diensten waarmee wordt gestart.

2.1 Betrokken partijen en verantwoordelijkheden

Verantwoordelijkheden opdrachtgever (Kadaster Regie)

Kadaster Regie is in het kader van SIAM als opdrachtgever verantwoordelijk voor:

1. Het (pro)actief zorgen dat de dienstverlening aansluit bij de wensen, behoeften, eisen of ambities van de business (divisies / projecten) door te komen met verbetervoorstellen vanuit de betrokken partijen en de output die de betrokken partijen dienen te realiseren met elkaar.
2. Het stellen van kaders voor het Hybride SIAM team en Externe Service Providers van IT-diensten, zodat het Kadaster tijdig de juiste diensten en producten geleverd krijgt voor de afgesproken prijzen.
3. Het beheren van het budget voor geleverde IT-diensten en ervoor zorgen dat de kosten binnen de afgesproken grenzen blijven.
4. Het ondersteunen van het Hybride SIAM team bij het oplossen van escalaties door middel van besluitvorming en het toewijzen van middelen indien nodig.
5. De consistentie bewaken van de contracten tussen Kadaster en alle betreffende partijen.
6. Het ondersteunen van veranderingen in de IT-dienstverlening die nodig zijn om aan veranderende bedrijfsbehoeften te voldoen. Het communiceren van deze veranderingen aan de relevante stakeholders en ervoor zorgen dat ze goed worden begrepen en geaccepteerd.
7. Het identificeren en beheren van risico's die verband houden met de levering van IT-diensten.
8. Het deelnemen aan de overleggen volgens de overlegstructuur zoals gespecificeerd in paragraaf 2.6 van dit document.

Verantwoordelijkheden Hybride SIAM team

Het Hybride SIAM team als Service Integrator is verantwoordelijk voor:

1. De operationele uitvoering van de Incident Management, Change Management, Problem Management, Configuratie Management, Service Request Management en Service Level Management processen met de ServiceNow tool van het Kadaster met koppelingen naar de ITSM tools van de Externe Service Providers.
2. Het faciliteren en deelnemen aan de overleggen volgens de overlegstructuur zoals gespecificeerd in paragraaf 2.6.
3. Het proactief komen met adviezen ter verbetering van de SIAM dienstverlening.
4. Het beheer van de operationele SIAM-procesdocumentatie, inclusief procedures en werkinstructies
5. Het beheer van de SIAM SLA documenten
6. Het documentbeheer en distributie verzorgen van dit Operationele DAP document als penvoerder (Head Of SIAM).

Verantwoordelijkheden Externe Service Provider

[NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] is als Externe Service Provider verantwoordelijk voor het leveren van:

1. [GLOBALE OMSCHRIJVING DIENSTVERLENING, EVT. AANGEVULD MET ONDERDELEN DIENSTVERLENING EN/OF VERWIJZING NAAR PRODUCTEN DIENSTEN CATALOGUS(PDC) VOOR DETAILINFORMATIE]
2. Het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de geleverde diensten.
3. Het deelnemen aan prestatiebeoordelingen en het leveren van input voor continue verbetering.
4. Het ondersteunen van het Hybride SIAM team bij escalaties en het tijdig melden van incidenten of verzoeken (service requests) escaleren van issues die niet binnen hun bevoegdheid of capaciteit liggen.
5. Het proactief signaleren en melden van verbeteringen voor de geleverde diensten.
6. Het deelnemen aan de overleggen volgens de overlegstructuur zoals gespecificeerd in paragraaf 2.6.

2.2 Contactgegevens

2.2.1 Kadaster ServiceDesk

Het melden van incidenten vindt plaats via de Service Management tool ServiceNow of vindt telefonisch plaats. De Kadaster Servicedesk (KSD) is hierbij het eerste aanspreekpunt. Deze zal niet direct gerouteerde incidenten in ServiceNow toewijzen aan de juiste Externe Service Provider.

Categorie	Bijzonderheden
Eindgebruikers	Maandag t/m donderdag: 07:00 - 17:30 uur<>Vrijdag: 07:00 - 17:00 uur
ServiceDesk Leveranciers	Maandag t/m vrijdag: 07:00 - 18:00 uur
Tel contact	088-1832100
E-mail KSD	kadasterservicedesk.ksd@kadaster.nl

2.2.2 Hybride SIAM team

Vanuit het Hybride SIAM team is de procescoördinator doorgaans het eerste aanspreekpunt. De bereikbaarheid is als volgt:

- Bereikbaarheid:
 - o procescoordinator@kadaster.nl
 - o 088-1832209 (alleen te gebruiken voor P1 en P2 incident meldingen, 07:00 – 18:00 uur, maandag – vrijdag)
 - o 088- 1832889 (alleen te gebruiken voor P1 incident meldingen, **na 18.00 uur, in het weekend en op nationale feestdagen**)
 - o Meer contactgegevens zijn opgenomen in bijlage A.

2.2.3 Externe Service Provider

Service Desk [NAAM EXTERNE PROVIDER]	[NAAM SERVICE PROVIDER]
Telefoon	
E-mail	
Openingstijden	
Klantportaal	

2.2.4 Contactenlijst

De contactenlijst wordt als apart document (Bijlage A - Contactenlijst) bij deze Operationele DAP toegevoegd omdat verwacht wordt dat de inhoud ervan regelmatig verandert.

2.3 Service integratieaspecten

2.3.1 People: Gedrag en Samenwerking

De performance van het SIAM-ecosysteem is sterk afhankelijk van de onderlinge samenwerking tussen alle deelnemende partijen. Het gewenste gedrag van alle partijen wordt gekenmerkt door:

- **Gemeenschappelijk Doel:** Alle partijen streven naar een zo groot mogelijke beschikbaarheid van de services.
- **Proactieve Houding:** Tijdig informeren van elkaar, helpen waar mogelijk, en transparantie over risico's.
- **Respect voor Verantwoordelijkheden:** Erkenning van elkaars werk- en contractgebieden binnen het dienstverleningslandschap.
- **Transparantie:** Open en eerlijke samenwerking op operationeel niveau, wat bijdraagt aan onderling vertrouwen en efficiënte resultaten.
- **Solve-First-Settle-Later:** Bij incidenten met hoge prioriteit of tijdens kritieke fasen zoals een Go Live, wordt prioriteit gegeven aan het gezamenlijk oplossen van deze incidenten. Eventuele onduidelijkheden over verantwoordelijkheden worden achteraf geëvalueerd en opgelost, waarbij indien nodig aanpassingen in procedures of financiële regelingen worden doorgevoerd.

2.3.2 Process: Proces integratie

In het kader van de dienstverlening hebben het Hybride SIAM team en [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] procesafspraken gemaakt. Deze en de onderlinge rolverdeling hierbij is beschreven in hoofdstuk 3 van dit document. Afhankelijkheden en relaties tussen de SIAM processen zijn beschreven in procesdocumentatie. Deze procesdocumentatie is beschikbaar gemaakt voor de Externe Service Providers in de Kadaster Sharepoint omgeving. Meer informatie is hierover opgenomen in bijlage A.

Alle Kadaster SIAM ecosysteem partijen (Kadaster Regie, Hybride SIAM of Externe Service Provider) hebben de verantwoordelijkheid om via de voorzitter van het SIAM Governance Forum overleg eventuele verzoeken voor wijzigingen en/of verbeteringen op de procesdocumentatie meteen kenbaar te maken aan de Head of SIAM als document-eigenaar van de procesdocumentatie.

2.3.3 Technology: Tool integratie

Het "Samenwerkingsdocument" is leidend in het SIAM-ecosysteem van Kadaster en definieert de basisprincipes en verwachtingen voor samenwerking tussen Kadaster, het Hybride SIAM-team, en de Externe Service Providers. Er wordt uitgegaan van een geïntegreerde toolomgeving waarbij Kadaster's ServiceNow wordt gekoppeld aan de ITSM-tool van de serviceprovider. Deze technische koppeling zorgt ervoor dat tickets en informatie naadloos worden uitgewisseld, zonder dat aanvullende tool-integraties nodig zijn. In uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld vanwege het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de ServiceNow toolintegratie, wordt de "Procedure uitval integratie" uitgevoerd. De Head of SIAM is gemandateerd om te besluiten om deze procedure te starten. Voordat hij de procedure start, consulteert hij de Product Owner van het Kadaster ESM team. De "Procedure uitval integratie" is gedeeld met de Externe Service Providers.

2.4 Communicatie afspraken

De volgende kaderstellende uitgangspunten afkomstig uit het Samenwerkingsdocument zijn ook van toepassing op deze Operationele DAP:

De Kadaster Service Desk is het single point of contact tussen het Ecosysteem en Kadaster eindgebruikers voor services die door het Ecosysteem worden geleverd. Kadaster Service Desk is de primaire schakel tussen de gebruikers en de Service Providers.

De Kadaster Service Desk is verantwoordelijk voor de vorm en inhoud van alle geautomatiseerde communicatie tussen ecosysteem en eindgebruikers en heeft onbeperkt toegang tot deze geautomatiseerde communicatie.

2.5 Escalatieproces

Binnen het Kadaster SIAM ecosysteem worden issues geëscaleerd op basis van hun impact en urgentie. Hier is een beschrijving van hoe dit generieke escalatieproces verloopt over drie niveaus. Een schematische weergave van deze niveaus, betrokken rollen en medewerkers voor het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider is opgenomen in bijlage A van dit Operationele DAP document.

Niveau 1: Operationele Escalatie

Criteria:

- Impact: Laag, beperkt tot een enkele gebruiker of een klein aantal gebruikers.
- Urgentie: Laag, geen onmiddellijke bedreiging voor de bedrijfsvoering.

Proces:

- Issues worden eerst behandeld door de servicedesk of een technisch team.
- Als het probleem niet binnen de afgesproken tijd kan worden opgelost, wordt het issue geëscaleerd naar niveau 2.

Niveau 2: Tactische Escalatie

Criteria:

- Impact: Middelmatig, beïnvloedt meerdere gebruikers of een hele afdeling.
- Urgentie: Middelmatig, kan de bedrijfsvoering verstoren als het niet snel wordt opgelost.

Proces:

- Hier wordt de procesmanager van het Hybride SIAM-team ingeschakeld om de coördinatie van het issue over te nemen. Deze mobiliseert in nauwe samenwerking met de procesmanager van de Externe Service Provider extra resources of gespecialiseerde teams om verdere stappen te ondernemen.
- Het issue wordt doorgegeven aan een gespecialiseerd supportteam of een tweedelijns supportteam. Dit team heeft meer expertise en middelen om complexere problemen op te lossen.
- Als het issue nog steeds niet kan worden opgelost, wordt het geëscaleerd naar niveau 3.

Niveau 3: Strategische Escalatie

Criteria:

- Impact: Hoog, beïnvloedt de hele organisatie of een kritieke bedrijfsfunctie.
- Urgentie: Hoog, onmiddellijke actie vereist om ernstige verstoringen te voorkomen.

Proces:

- Hier wordt de Head of SIAM betrokken bij het issue. Deze bespreekt de geëscaleerde issue met de Service Manager van [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER]. Bijvoorbeeld door verschillende oplossingsscenario's te bespreken en om tot een aanbeveling te komen hoe het issue op te lossen. Vervolgens deelt de Head of SIAM deze aanbeveling met de voorzitter van de Kadaster Regie organisatie voor een besluit hierover of om verder te escaleren conform het vastgestelde H-model.

Door deze gestructureerde aanpak kan het Kadaster SIAM ecosysteem effectief en efficiënt omgaan met issues, waarbij de juiste middelen en expertise op het juiste moment worden ingezet.

Specifieke escalatiesituaties:

- Verdere escalatie is voorzien conform het vastgestelde H-model, wat aansluit op het escalatieschema.
- **Incident met prioriteit 1 of 2:**
Een Incident met deze prioriteiten (major incidenten) wordt altijd naar niveau 3 geëscaleerd door de procescoördinator indien de verwachting is dat het major incident niet binnen 1 uur is opgelost. Het strategisch niveau beslist dan over de inzet van extra resources en eventuele samenwerking met externe partijen om het incident te verhelpen. Gemaakte SLA afspraken met de Externe Service Provider over prioriteit 1 of 2 incidenten zijn hierbij leidend.
- **Fysieke en virtuele war rooms:**
Voor major incidenten (P1 of P2) kan een fysieke of virtuele war room (Bijv. via MS Teams) worden ingesteld door het Hybride SIAM team, waar vandaan het incidentbeheer centraal wordt gecoördineerd. Vereiste deelnemers van de Externe Service Providers worden hiervoor uitgenodigd.

2.6 Overlegstructuur Kadaster SIAM ecosysteem

2.6.1 Overzicht operationele overleggen

	PO	KSD	SIAM	KPN	Axians	Thales
Daily Stand-up (DSU) (Dagelijks)			X	X	X	X
Change Advisory Board (CAB) (Wekelijks)	X	X	X	X	X	X
Emergency Change Advisory Board (Ad hoc)	X		X	X	X	X
Incident Management Forum (IMF) (Wekelijks)		X	X	X	X	X
P1/P2 Incident Management Forum (Ad hoc)	X	X	X	X	X	X
Problem Management Forum (PMF) (Maandelijks)	X	X	X	X	X	X
Service Review Board (SRB) (Maandelijks)	X		X	X	X	X

In het bovenstaande overzicht van operationele overleggen is met een X aangegeven wie is uitgenodigd voor deelname aan een overleg.

In de volgende paragrafen volgen details van de voorziene operationele overleggen:

- Doel
- Deelnemers
- Voorzitter
- Frequentie

De onderwerpen en frequentie van de verschillende overleggen sluiten logisch op elkaar aan (minimale overlap) en zijn afgestemd met de deelnemers.

2.6.2 Daily Stand-up (DSU)

Daily Stand-up (DSU)

Het doel van de Daily Stand-up (DSU) is om de samenwerking te bevorderen, blokkades snel te identificeren en acties efficiënt te coördineren binnen het SIAM ecosysteem.

Deelnemers - Head of SIAM
- Service managers (of gedelegeerde) van de Externe Service Providers

Voorzitter - Head of SIAM

Frequentie - dagelijks

De [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] Service Manager wordt uitgenodigd voor dit overleg.

2.6.3 Change Advisory Board (CAB) / Emergency Change Advisory Board (ECAB)

Change Advisory Board (CAB)



De Change Advisory Board (CAB) beoordeelt, autoriseert en prioriteert wijzigingsverzoeken om de stabiliteit en continuïteit van de diensten te waarborgen. Het doel is om risico's te minimaliseren, de impact van Wijzigingen te evalueren en een gestroomlijnde implementatie binnen de multi-leverancier omgeving te faciliteren.

Deelnemers

- SIAM Change manager
- Technische Leads van Externe Service Provider
- Klantvertegenwoordigers / PO's
- Kadaster Service Desk

Voorzitter - SIAM Change manager

Frequentie - wekelijks

De Service Manager van [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] wordt uitgenodigd als deelnemer voor dit overleg. Wanneer [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] deelname is vereist, geeft deze bij de voorzitter aan welke [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] medewerker deelneemt, zodat deze door de voorzitter kan worden uitgenodigd.

NB: voor het emergency Change Advisory Board (ECAB) overleg is de frequentie Ad-hoc, verder verschilt dit overleg niet van het (wekelijkse Change Advisory Board (CAB) overleg.

2.6.4 Incident Management forum (IMF) / P1/P2 Incident Management forum

Incident Management Forum (IMF)



Het Incident Management Forum (IMF) bewaakt de coördinatie en afhandeling van incidenten tussen verschillende Externe Service Providers en de service integrator. Het doel is om de samenwerking te verbeteren en de incident respons te versnellen om serviceonderbrekingen te minimaliseren.

Deelnemers

- SIAM Incident manager
- Incident coördinatoren van Externe Service Provider
- Technische specialisten van DevOps teams
- Kadaster Service Desk

Voorzitter - SIAM Incident manager

Frequentie - wekelijks (ad hoc bij P1/P2)

De Service Manager van [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] wordt uitgenodigd als deelnemer voor dit overleg. Wanneer [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] deelname is vereist, geeft deze bij de voorzitter aan welke [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] medewerker deelneemt, zodat deze door de voorzitter kan worden uitgenodigd.

2.6.5 Problem Management Forum (PMF)

Problem Management Forum (PMF)

Het Problem Management Forum (PMF) richt zich op het analyseren van terugkerende incidenten en onderliggende oorzaken hiervoor te bepalen, zodat deze kunnen worden weggenomen. Het doel is om proactieve verbeteringen door te voeren, de impact van verstoringen te minimaliseren en voortgang te monitoren.

Deelnemers	- SIAM Problem manager - Technische leads van Externe Service Providers - Kadaster PO - Kadaster Service Desk
Voorzitter	- SIAM Problem manager (of gedelegeerde)
Frequentie	- twee wekelijks

De Service Manager van [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] wordt uitgenodigd als deelnemer voor dit overleg. Wanneer [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] deelname is vereist, geeft deze bij de voorzitter aan welke [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] medewerker deelneemt, zodat deze door de voorzitter kan worden uitgenodigd.

2.6.6 Service Review Board (SRB)

Service Review Board (SRB)

De Service Review Board (SRB) beoordeelt periodiek de prestaties van diensten en Externe Service Providers op basis van SLA's, KPI's en klanttevredenheid. Het doel is om continue verbetering te stimuleren, knelpunten te identificeren en gezamenlijke acties te definiëren om de servicekwaliteit te optimaliseren

Deelnemers	- SIAM SLM manager - Service Delivery Managers van Externe Service Providers - Kadaster PO
Voorzitter	- SIAM SLM manager
Frequentie	- maandelijks

De [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] Service Manager wordt uitgenodigd voor dit overleg.

2.7 Rapportagekader

Het Hybride SIAM team voorziet in een voorbeeldrapportage over serviceprestaties voor de SIAM dienstverlening. Specifieke procesafspraken zijn hiervoor opgenomen in hoofdstuk 3 van dit document voor de SIAM processen, waar dit op van toepassing is. De Externe Service Provider levert (bestaande) prestatierapportages voor de verleende diensten aan het Hybride SIAM team die vergeleken kunnen worden met de voorbeeldrapportage.

Door deze rapportages en de hiermee opgedane inzichten over de prestaties van de SIAM dienstverlening frequent in overleg te bespreken is de verwachting dat deze rapportages steeds beter op elkaar gaan aansluiten.

Voor de Kadaster organisatie maakt het Hybride SIAM team een generiek dashboard beschikbaar in ServiceNow. Hiermee krijgt het Kadaster een transparant en eenduidig beeld van de SIAM dienstverlening.

3 Procesafspraken

In dit hoofdstuk zijn de afspraken beschreven voor de 6 MVP1 SIAM processen, waarmee gestart wordt zodat de rolverdeling duidelijk is tussen Kadaster, het Hybride SIAM team als Service Integrator en de Externe Service Provider (ESP). Waar nodig wordt verwezen naar bijlagen en procesdocumentatie voor meer detailinformatie.

3.1 Incident management

Het doel van het incident management proces is het zo snel mogelijk herstellen van de (deels) uitgevallen dienstverlening van het Kadaster conform de voorheen afgesproken kaders (PDC/SLA). De Externe Service Provider speelt een cruciale rol in dit proces door ondersteuning te bieden en ervoor te zorgen dat incidenten efficiënt worden afgehandeld.

3.1.1 Demarcatie

Onderstaande RACI tabel is afgeleid van de RACI tabel opgenomen in het procesdocument voor dit proces en is bedoeld om de rolverdeling binnen het SIAM eco-systeem inzichtelijk te maken voor Kadaster, Hybride SIAM en de Externe Service Provider. Procesdocumentatie (inclusief RACI informatie) voor dit proces is eerder gedeeld met en afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider.

Incidentmanagement	Gebruiker	K&D	Proces eigenaar	Procesmanager	Proces coördinator	Service provider	Product Owner	ESM
ACTIVITY								
Strategisch								
Ontwikkelen beleid en procedures	I	A	R	C				
Opstellen van richtlijnen voor het omgaan met major incidenten.	I	A	R	C				
Definiëren van doelstellingen en KPI's.	I	A	R					
Beslissingen over ingrijpende proceswijzigingen	I	A	R					
Tactisch								
Vaststellen van criteria voor incidentclassificatie en prioritering o.b.v. bedrijfs behoefte	I	A	R	C				
Bewaking van de KPI's	I	A	R	R	R	R		
Faciliteren van tools voor het efficiënt verzamelen en analyseren van incidentaangevallen	I	A	C	C			R	
Implementeren van systemen voor het monitoren van incidenten.	I	A	C		R	R	R	
Training en ontwikkeling van personeel	I	A	R	R				
Coördinatie Incidentproces	I	A	C	R	R	R		
Opstellen en afstemmen communicatieplan met stakeholders	I	A	R	C				
Aandragen/uitwerken verbeteringen proces	R	A	R	C	R	R		
Voortgangs bewaking & Rapporteren	I		A	R		R		
Operationeel								
Incident registratie	R	R		A		R		
Incident prioritisering en categoriseren	I	R		A	R	R		
Incident analyse en diagnose	C	R		A	I	R		
Reageren op incidenten volgens vastgestelde procedures en SLA's.	I	R		A		R		
Implementeren van oplossing.	I				R		A	
Communiceren tijdens een incident richting stakeholders		R		A	R		R	
Verifiëren oplossing met eindgebruiker.		R		A				
Evalueren van major incidenten				A	R		R	

R	Responsible
A	Accountable
C	Consulted
I	Informed
A/R	Accountable/Responsible
C/I	Consulted/Informed

Uitleg van de RACI Rollen

- **Responsible (R):** Degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de taak. Dit zijn de mensen die het werk daadwerkelijk doen.
- **Accountable (A):** Degene die eindverantwoordelijk is voor de taak en ervoor zorgt dat deze wordt uitgevoerd. Er kan slechts één persoon accountable zijn voor elke taak.
- **Consulted (C):** Degene die geraadpleegd moet worden voordat een beslissing of actie wordt ondernomen. Dit zijn meestal subject matter experts.
- **Informed (I):** Degene die op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en resultaten van de taak. Dit zijn meestal stakeholders die geïnformeerd moeten worden over de uitkomst.

Toelichting

- De generieke rol Service Provider is vermeld in de RACI. Hiermee wordt zowel de Interne Service Provider als Externe Service Provider rol bedoeld.
- **Uitvraag-scripts Incident melden:** De Externe Service Provider levert scripts voor de meest voorkomende incidenten aan de Kadaster Service Desk (KSD), zodat deze de benodigde informatie efficiënt kan verzamelen en het incident met volledige gegevens kan doorzetten naar de Externe Service Provider. Hierbij hoort ook het faciliteren van tools aan de KSD voor analytische doeleinden om de oorzaak zo optimaal mogelijk te vinden.
- **Incident Oplossing en Diagnose:** De Externe Service Provider is verantwoordelijk voor het leveren van oplossingen voor alle incidenten binnen de overeengekomen contractuele afspraken. Dit omvat het vastleggen van de diagnose van het incident om een volledig beeld te geven van de oorzaak en de oplossing.
- **Escalatie bij Overschrijding van Service Window:** Bij een dreigende overschrijding van het service window, wordt het escalatieproces zoals beschreven in paragraaf 2.5 gevolgd.
- **Workarounds:** Indien een directe oplossing niet mogelijk is, moet de Externe Service Provider een tijdelijke workaround bieden om de impact op de dienstverlening te minimaliseren.
- **Verificatie van Oplossingen:** Na de implementatie van een oplossing, verifieert de Kadaster Servicedesk, de oplossing die is aangedragen door de Externe Service Provider, met de eindgebruiker en stelt hierbij vast of de oplossing is goedgekeurd en of de dienstverlening volledig is hersteld.
- **Tussentijdse Updates:** Incidenten worden op verzoek van de melder, geüpdatet via de IT-service management tool (zoals ServiceNow). Dit zorgt ervoor dat alle betrokken partijen op de hoogte blijven van de voortgang en wijzigingen in de status.
- **Telefonische Communicatie bij P1 of P2 Incidenten:** Gemaakte SLA afspraken met de Externe Service Provider over prioriteit 1 of 2 incidenten zijn hierbij leidend.

3.1.2 Specifieke procesafspraken

- Indien Kadaster bepaald dat een P1 incident wordt opgeschaald naar een crisis verwacht Kadaster dat de ESP actief deelneemt in de overleggen waar ze voor worden uitgenodigd. Verdere activiteiten zullen gecoördineerd worden door de Incident Manager van het Hybride SIAM team.
- Cancellen van een incident is momenteel niet ingericht bij Kadaster. Middels een werkinstructie/knowledge item wordt de Kadaster Servicedesk(KSD) geholpen bij het verwerken van deze cancel verzoeken ontvangen van de Externe Service Provider.
- Oplossingen voor incidenten worden geautomatiseerd via de ServiceNow integratie aangeboden en uitgewisseld. Mocht deze integratie niet beschikbaar zijn, dan wordt gebruik gemaakt van email templates die hiervoor beschikbaar zijn bij de Kadaster Servicedesk (KSD).

3.1.3 Information Security Management

Het doel van het SIAM (Service Integration and Management) Informatie Security Management proces is om de informatiebeveiliging binnen een organisatie te waarborgen. Dit proces richt zich op het beschermen van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie door middel van een gecoördineerde aanpak tussen verschillende serviceproviders.

Dit proces sluit aan op het SIAM Incident Management proces en richt zich op het reageren en herstellen van beveiligings(security) incidenten.

3.2 Problem management

Het Problem Management-proces heeft als doel het opsporen en wegnemen van de structurele oorzaak van incidenten om te voorkomen dat diezelfde incidenten in de toekomst opnieuw voorkomen (reactief). Ook kunnen nieuwe incidenten proactief voorkomen worden op basis van incident en systeem analyse. Dit alles om de stabiliteit en kwaliteit van de IT-dienstverlening te verhogen.

3.2.1 Demarcatie

Onderstaande RACI tabel is afgeleid van de RACI tabel opgenomen in het procesdocument voor dit proces en is bedoeld om de rolverdeling binnen het SIAM eco-systeem inzichtelijk te maken voor Kadaster, Hybride SIAM en de Externe Service Provider. Procesdocumentatie (inclusief RACI informatie) voor dit proces is eerder gedeeld met en afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider.

Problemmanagement	Kadaster	Product Owner	Hybride-SIAM	Esp
ACTIVITY				
Operationeel				
Probleem identificeren	R	A	R	
Probleem registreren	R	A	R	
Probleem classificeren en prioriteren	R	A	R	
Probleem toewijzen	R	A	R	
Probleemanalyse uitvoeren	R	A	R	
Oplossingen ontwikkelen	R	A	R	
Oplossingen implementeren	R	A	R	
Probleemstatus bijwerken	R	A	R	
Probleem escaleren	R	A	R	
Probleem sluiten	R	A	R	
Probleemrapportage en documentatie	R	A	R	
Communicatie over problemen	I	A/R	C	
Post-probleem review	R	A	R	
R	Responsible			
A	Accountable			
C	Consulted			
I	Informed			
A/R	Accountable/Responsible			
C/I	Consulted/Informed			

Uitleg van de RACI Rollen

- **Responsible (R):** Degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de taak. Dit zijn de mensen die het werk daadwerkelijk doen.
- **Accountable (A):** Degene die eindverantwoordelijk is voor de taak en ervoor zorgt dat deze wordt uitgevoerd. Er kan slechts één persoon accountable zijn voor elke taak.
- **Consulted (C):** Degene die geraadpleegd moet worden voordat een beslissing of actie wordt ondernomen. Dit zijn meestal subject matter experts.
- **Informed (I):** Degene die op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en resultaten van de taak. Dit zijn meestal stakeholders die geïnformeerd moeten worden over de uitkomst.

Toelichting

- **Initiatie van de Probleemanalyse:** Het Hybride SIAM-team, onder leiding van de Problem Coördinator, identificeert mogelijke problemen en kan de Externe Service Provider (ESP) verzoeken om een probleemonderzoek te starten. Dit onderzoek richt zich op de diepgaande analyse van structurele incidenten die de dienstverlening van de Externe Service Provider beïnvloeden.
- **Actieve Rol van de Externe Service Provider (ESP):** Van de ESP wordt verwacht dat zij een proactieve houding aanneemt in het Problem Management proces. Dit houdt in dat de ESP zelfstandig problemen identificeert op basis van trends in incidentdata en deze kandidaat-problemen voorlegt aan het Hybride SIAM-team voor verder onderzoek. Dit zorgt ervoor dat potentiële problemen snel worden opgespoord en aangepakt, voordat ze grotere verstoringen kunnen veroorzaken.
- **Gezamenlijke Probleemoplossing:** Het Hybride SIAM-team faciliteert de samenwerking tussen alle betrokken partijen door het organiseren van bijeenkomsten en het coördineren van communicatie. Dit gezamenlijke streven naar probleemoplossingen zorgt voor een efficiëntere aanpak en helpt bij het voorkomen van toekomstige incidenten.

3.2.2 Specifieke procesafspraken

- De door Kadaster vereiste informatie in haar RCA template is volledig opgenomen in het corresponderende [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] template (eventueel als bijlage). De [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] Problem Manager zorgt ervoor dat de Kadaster specifieke informatie hier volledig en juist in is opgenomen. Vanuit haar Service Integrator rol controleert het Hybride SIAM team (proces coördinator) de volledigheid en juistheid van de aangeleverde informatie.

3.3 Change Management

3.3.1 Inleiding

Het doel van het Change Management proces is om veranderingen in Kadaster IT-diensten op een gecontroleerde en gestructureerde manier door te voeren. Dit proces zorgt ervoor dat wijzigingen effectief worden beheerd en dat de impact op de dienstverlening tot een minimum wordt beperkt.

Voor het Change Management proces zijn onderstaande documenten van toepassing en leidend voor het gebruik ervan.

- Change Management procesdocument
- Het IPC document
- Quick Reference card
- Het CIP document
- Operationele DAP (dit document)

Bovenstaande documenten zijn beschikbaar gemaakt voor de ESP's via het Kadaster sharepoint portaal. Zie bijlage A van deze Operationele DAP voor meer informatie.

3.3.2 Demarcatie

Onderstaande RACI tabel is afgeleid van de RACI tabel opgenomen in het procesdocument voor dit proces en is bedoeld om de rolverdeling binnen het SIAM ecosysteem inzichtelijk te maken voor Kadaster, Hybride SIAM en de Externe Service Provider. Procesdocumentatie (inclusief RACI informatie) voor dit proces is eerder gedeeld met en afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider.

	Proces eigenaar	Change Manager	Change Coörd.	CAB	Product Owner / delegate	Aanvrager	Uitvoerder	KSD	Andere Proces managers*	ESP	ISP	Management Algemeen
ACTIVITEIT												
Strategisch												
Definiëren van procesbeleid en doelen en afstemming	A/R	C/I	I		I			I	I	I	I	I
Tactisch												
Documenteren, Implementeren en service improvement proces	A/R	R	C/I		I			I	C/I	I	I	I
Meten en rapporteren proces	A/R	R	C/R		I			I	C/I	I	I	I
Beheren Changekalender	A	R	C/R		C			C/I	C/I	C	C	C/I
Voorzitten en beheren van CAB en agenda	A	R	C/R		C			C/I	C/I	C	C	C/I
Operationeel												
Nieuw (New)												
Opvoeren + CIP	A	I	I		C/R	R	C			C/R/I	C/R/I	
Beoordelen (Assess)												
Risico- & impact beoordeling + CIP final	A	C/I	C/I		R	C/R	C			C/R	C/R	
Inhoudelijk beoordelen change	A	C/I	C/I		R	C	I	C/I	C/I	C/I	C/I	
Autoriseren (Authorize)												
Initiële beoordeling en toevoegen aan CAB agenda	A	R	R	I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	
CAB: beoordeling / besluit	A	R	C/R	R	C/R	C/R	C/I	I	I	C/I	C/I	
Gepland (Scheduled)												
Bouwen / maken / voorbereiden change	A	I	I		I	C/R	R			C/R	C/R	
Technisch testen	A	I	I		C/R/I	C/R	C/R	C/I		C/R	C/R	
Functioneel testen (acceptatie)	A	I	I		R	R	C/I	C/I		C/R	C/R	
Planning verificatie en communicatie	A	R	R		C/R	R	R	I	I	I	I	
implementatie (Implement)												
Uitvoeren van de change	A	I	I		C/I	R	R	C/I		C/R/I	C/R/I	
Testen na in productiename	A	C/I	C/I		R	R	C/R	C/I	C/I	C/R/I	C/R/I	
Update CMDB	A	C/I	C/I		R	C/R	C/I	I	I	I	I	
Beoordelen (Review)												
Post implementatie review (FIR)	A	C/I	C/I		R	R	C	C/I		C/I	C/I	
Sign off / change control	A	R	R		I	I	I	I	I	I	I	
Gesloten (Closed)												
Change gesloten	A	R	R		I	I	I	I	I	I	I	

Uitleg van de RACI Rollen

- **Responsible (R):** Degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de taak. Dit zijn de mensen die het werk daadwerkelijk doen.
- **Accountable (A):** Degene die eindverantwoordelijk is voor de taak en ervoor zorgt dat deze wordt uitgevoerd. Er kan slechts één persoon accountable zijn voor elke taak.

- **Consulted (C):** Degene die geraadpleegd moet worden voordat een beslissing of actie wordt ondernomen. Dit zijn meestal subject matter experts.
- **Informed (I):** Degene die op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en resultaten van de taak. Dit zijn meestal stakeholders die geïnformeerd moeten worden over de uitkomst.

Toelichting:

Rollen en Verantwoordelijkheden:

- **Kadaster PO:** Voert de formaliteiten van de change uit, zoals de documentatie en administratieve verwerking van changeverzoeken.
- **Hybride SIAM Team:** Coördineert het Change Management proces en fungeert als de schakel tussen Kadaster en de Externe Service Provider. Ontvangt changeverzoeken en zorgt voor de formele verwerking hiervan.
- **Externe Service Provider:** Voert de wijzigingen uit en levert technische expertise en ondersteuning.

Standaard Wijzigingen (Periodieke Update (recurring)):

- Standaardwijzigingen vallen onder de reguliere dienstverlening van de Externe Service Provider en worden ad-hoc of met een vaste frequentie (maandelijks) doorgevoerd voor het Kadaster.
- Deze wijzigingen kunnen rechtstreeks tussen Kadaster en de Externe Service Provider worden afgestemd, zonder directe tussenkomst van het Hybride SIAM-team. Change Management is nog wel het proces waar de wijzigingen doorheen gaan..

Niet-standaard Wijzigingen:

- Voor een non-standaard (normal change) change wordt een RFC ingediend zoals aangegeven door het Kadaster Change Team. De change kan door afdelingen binnen het Kadaster worden aangevraagd en ook door Externe Service Providers. De Externe Service Providers zullen dit via hun Kadaster Product Owner (PO) laten lopen om de initiële beoordeling op inhoud te maken.
- De aanvraag zal initieel beoordeeld worden door de Kadaster verantwoordelijke (PO) op inhoud en of het past binnen de gemaakte afspraken voor de specifieke dienst. Kadaster zal indien nodig contact opnemen met de aanvrager/ counterpart en bij akkoord kan de aanvraag goedgekeurd worden en wordt de change in de volgende fase gezet bij het Kadaster change team.
- Changemanagement beoordeelt of de aanvraag voldoet aan de proceseisen en bij akkoord wordt dit in de planning voor het CAB opgenomen.
- Tijdens de CAB meeting wordt een formeel besluit genomen over de aanvraag en bij akkoord wordt de aanvraag en planning bevroren en kan de aanvrager de voorbereidingen starten.
- De implementatie van de wijziging vindt plaats onder proces coördinatie van een Change Coördinator of een Change Manager van het Hybride SIAM-team, afhankelijk van de categorie change, waarbij de voortgang en resultaten worden gemonitord. Inhoudelijk zorgt de PO in samenwerking met uitvoerder(s) voor de coördinatie en zorgt de PO mede voor de updates in de Kadaster change (ServiceNow).
- Voor de start van implementatie bevestigt de aanvrager/uitvoerder de start en na uitvoering nog een bevestiging dat het is uitgevoerd en met details over resultaat en tijden.
- Na uitvoering van de review kunnen de changes aan ESP kant gesloten worden. De Kadaster change blijft leidend. Change Management voert nog een kwaliteitscontrole uit (sign-off taak) en sluit daarna de Kadaster change.

Spoedwijzigingen:

- Spoedwijzigingen zijn kritieke wijzigingen die onmiddellijk uitgevoerd moeten worden namens Kadaster.
- Redenen voor een spoedwijziging zijn (en niet beperkt tot):
 - Oplossen/voorkomen van P1/P2 (Major) incidenten
 - Security updates (bv vulnerabilities of zero day exploits)
 - Wettelijke verplichtingen
- In het geval van een spoedwijziging n.a.v. incident geeft de Product Owner goedkeuring voor de uitvoering van de spoedwijziging.
- Het Hybride SIAM-team zorgt voor snelle communicatie en coördinatie tijdens spoedwijzigingen, om ervoor te zorgen dat deze efficiënt en effectief worden uitgevoerd.

3.3.3 Specifieke procesafspraken

- Voor wat betreft het gebruik van Change Implementatie Plan (CIP) templates in het change proces is afgesproken tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider dat de Externe Service Provider een eigen template kan gebruiken hiervoor onder voorwaarde dat de vereiste Kadaster change informatie hier volledig en juist in is opgenomen. De Change Manager van de Externe Service Provider zorgt ervoor dat de Kadaster specifieke informatie hier volledig en juist in is opgenomen. De Kadaster Product Owner (PO) controleert de volledigheid en juistheid van de aangeleverde informatie.

3.4 Service Request Management

Het Service Request Management proces is bedoeld om de overeengekomen kwaliteit van een dienst te ondersteunen door alle vooraf gedefinieerde, door gebruikers geïnitieerde serviceverzoeken op een effectieve en gebruiksvriendelijke manier af te handelen.. Dit proces draagt bij aan het verhogen van de klanttevredenheid en het waarborgen van een consistente dienstverlening.

3.4.1 Demarcatie

Onderstaande RACI tabel is afgeleid van de RACI tabel opgenomen in het procesdocument voor dit proces en is bedoeld om de rolverdeling binnen het SIAM eco-systeem inzichtelijk te maken voor Kadaster, Hybride SIAM en de Externe Service Provider. Procesdocumentatie (inclusief RACI informatie) voor dit proces is eerder gedeeld met en afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider.

Service Request Management		Gebruiker	Support medewerker	Proces eigenaar	Procesmanager	Proces coördinator	Service provider	Product Owner												
ACTIVITY																				
Strategisch																				
Ontwikkelen beleid en procedures			I	A	R	C	I	I												
Definiëren van doelstellingen en KPI's.			I	A	R	C	I	I												
Tactisch																				
Implementeren van systemen voor het monitoren van verzoeken				A	R	C	I	I												
Opstellen procesbeschrijving				A	R	I	I	I												
Evalueren proces en prestaties				A	R	C	I	I												
Operationeel																				
Voortbrenging service verzoek					R		A	C												
Indienen van service verzoek		R			A	I														
Beoordelen van service verzoek		I			A		I	R												
Uitvoeren van service verzoek			I			I	R	A												
Sluiten van service verzoek			I			I	R	A												
Communiceren met eindgebruiker					A		R													
Coördineren service verzoeken					A	R	I	I												
Rapporteren					A		I	I												
<table border="1"> <tr> <td>R</td> <td>Responsible</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>Accountable</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Consulted</td> </tr> <tr> <td>I</td> <td>Informed</td> </tr> <tr> <td>A/R</td> <td>Accountable/Responsible</td> </tr> <tr> <td>C/I</td> <td>Consulted/Informed</td> </tr> </table>		R	Responsible	A	Accountable	C	Consulted	I	Informed	A/R	Accountable/Responsible	C/I	Consulted/Informed							
R	Responsible																			
A	Accountable																			
C	Consulted																			
I	Informed																			
A/R	Accountable/Responsible																			
C/I	Consulted/Informed																			

Uitleg van de RACI Rollen

- **Responsible (R):** Degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de taak. Dit zijn de mensen die het werk daadwerkelijk doen.
- **Accountable (A):** Degene die eindverantwoordelijk is voor de taak en ervoor zorgt dat deze wordt uitgevoerd. Er kan slechts één persoon accountable zijn voor elke taak.

- **Consulted (C):** Degene die geraadpleegd moet worden voordat een beslissing of actie wordt ondernomen. Dit zijn meestal subject matter experts.
- **Informed (I):** Degene die op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en resultaten van de taak. Dit zijn meestal stakeholders die geïnformeerd moeten worden over de uitkomst.

Toelichting:

- **Indienen van Serviceverzoeken:** Het Kadaster kan serviceverzoeken indienen bij de Externe Service Provider voor diensten opgenomen in de overeengekomen Producten en Diensten Catalogus.
- **Verwerken van Serviceverzoeken:** Serviceverzoeken kunnen verwerkt worden door zowel Externe Service Providers als Interne Service Providers. In de RACI is hier geen onderscheid in gemaakt. De Kadaster Servicedesk (KSD) kan ook een rol bij hebben bij het verwerken van Serviceverzoeken. Deze rol is vergelijkbaar met de rol Service Provider die in de RACI is opgenomen.
- **Type Serviceverzoeken (indicatief en gebaseerd op huidige Kadaster serviceverzoeken):**
 - **Informatieverzoeken:** Verzoeken om informatie, zoals documentatie, handleidingen, beleidslijnen, technische details, of advies.
 - **Offerteaanvragen:** Verzoeken voor prijsopgaven voor nieuwe diensten, producten, upgrades of uitbreidingen van bestaande diensten.
 - **Verbetervoorstellen:** Voorstellen voor het verbeteren van bestaande diensten, processen, of systemen, vaak gebaseerd op feedback of interne analyses.
 - **Toegangsverzoeken:** Verzoeken voor toegang tot specifieke systemen, applicaties, of gegevens, inclusief het aanvragen van nieuwe gebruikersaccounts, wijziging van toegangsniveaus, of activatie van accounts.
 - **Software-installatie of -upgrades:** Verzoeken voor het installeren van nieuwe software, het upgraden van bestaande applicaties, of het uitvoeren van patches en updates.
 - **Hardware-aanvragen:** Verzoeken voor nieuwe hardware, zoals laptops, desktops, servers, netwerkkaparaatuur, of vervanging van defecte hardware.
 - **Configuratieaanpassingen:** Verzoeken om wijzigingen aan te brengen in de configuratie van systemen of applicaties, bijvoorbeeld het aanpassen van instellingen, het toevoegen van functies, of het configureren van netwerkcomponenten.
 - **Servicecataloguswijzigingen:** Verzoeken om wijzigingen of toevoegingen aan de servicecatalogus, zoals nieuwe diensten of wijzigingen in bestaande diensten.
 - **Ondersteuningsverzoeken:** Algemene ondersteuningsverzoeken die niet direct gerelateerd zijn aan incidenten, maar vragen om hulp bij het gebruik van diensten, zoals instructies, training, of het oplossen van niet-kritieke problemen.
 - **Onderhoudsverzoeken:** Verzoeken voor preventief onderhoud, zoals het controleren en optimaliseren van systemen, servers, of netwerkcomponenten.

- **Verwerkingsproces:**
 - **Ontvangst en Bevestiging:** Serviceverzoeken worden ingediend via de serviceportal van het Kadaster door geautoriseerde Kadaster gebruikers en worden automatisch aangemaakt in ServiceNow.
 - **Classificatie en Toewijzing:** Verzoeken worden automatisch geclassificeerd op basis van hun aard en prioriteit, en toegewezen aan de juiste teams voor verwerking.
 - **Uitvoering en Communicatie:** De uitvoering van het serviceverzoek vindt plaats, waarbij de klant de voortgang kan inzien doormiddel van statussen. Op verzoek van de klant kan de ServiceDesk een laatste status doorgeven.
 - **Afsluiting en Evaluatie:** Na de uitvoering wordt het verzoek afgesloten.

3.4.2 Specifieke procesafspraken

Deze paragraaf is gereserveerd voor specifieke procesafspraken die van toepassing zijn op het Service Request Management proces.

3.5 Configuratie Management

Configuratie Management richt zich op het beheer van informatie over alle configuratie-items (CI's) die nodig zijn om IT-diensten te leveren, inclusief hun relaties. Dit proces is cruciaal voor het ondersteunen van andere SIAM processen, zoals Incident Management, Change Management, en Problem Management.

3.5.1 Demarcatie

[IN EEN LATERE VERSIE VAN DIT DOCUMENT VOLGT NOG EEN RACI VOOR DIT PROCES. OVER DE DEMARCATIE DIENEN NOG NADERE AFSPRAKEN GEMAAKT TE WORDEN MET DE EXTERNE SERVICE PROVIDERS.]

Toelichting:

[HIER VOLGT NOG EEN TOELICHTING OP DE ROLVERDELING BIJ HET UITVOEREN VAN DE PROCESACTIVITEITEN ZOALS WEERGEGEVEN IN DE RACI]

3.5.2 Specifieke procesafspraken

Deze paragraaf is gereserveerd voor specifieke procesafspraken die van toepassing zijn op het proces Configuratie Management.

3.6 Service Level Management

Het doel van het SIAM Service Level Management proces is om ervoor te zorgen dat alle IT-diensten voldoen aan de afgesproken service levels en dat deze consistent worden geleverd. Dit proces richt zich op het definiëren, beheren en bewaken van service level agreements (SLA's) tussen de externe serviceproviders (ESP's) en de Kadaster organisatie.

3.6.1 Demarcatie

Onderstaande RACI tabel is afgeleid van de RACI tabel opgenomen in het procesdocument voor dit proces en is bedoeld om de rolverdeling binnen het SIAM eco-systeem inzichtelijk te maken voor Kadaster, Hybride SIAM en de Externe Service Provider. Procesdocumentatie (inclusief RACI informatie) voor dit proces is eerder gedeeld met en afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de Externe Service Provider.

Service Level Management	Kadaster Business	Interne Service Provider (ISP)	Hybride-SIAM	Externe Service Provider (ESP)
ACTIVITY				
Operationeel				
Definiëren van SLA's	C	R	A/R	C
Onderhandelen over SLA's	C	R	A/R	C
Monitoren van SLA-prestaties	I	R	A/R	R
Rapporteren over SLA-prestaties	I	I	A/R	R
Beoordelen van SLA-prestaties	C/I	R	A/R	C
Escaleren bij SLA-overschrijdingen	I	R	A/R	C/I
Verbeteren van SLA-prestaties	C	C	A	R
R	Responsible			
A	Accountable			
C	Consulted			
I	Informed			
A/R	Accountable/Responsible			
C/I	Consulted/Informed			

Uitleg van de RACI Rollen

- **Responsible (R):** Degene die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de taak. Dit zijn de mensen die het werk daadwerkelijk doen.
- **Accountable (A):** Degene die eindverantwoordelijk is voor de taak en ervoor zorgt dat deze wordt uitgevoerd. Er kan slechts één persoon accountable zijn voor elke taak.

- **Consulted (C):** Degene die geraadpleegd moet worden voordat een beslissing of actie wordt ondernomen. Dit zijn meestal subject matter experts.
- **Informed (I):** Degene die op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en resultaten van de taak. Dit zijn meestal stakeholders die geïnformeerd moeten worden over de uitkomst.

3.6.2 Specifieke procesafspraken

- De levering aan de business binnen het SIAM-ecosysteem staat centraal in alles wat we doen. De criteria voor deze levering zijn op sommige punten vertaald naar business-SLA's. Hoewel de individuele SLA's van serviceproviders – zeker bij cumulatieve situaties (bijv. een incident met betrokkenheid van meerdere serviceproviders) – doorgaans ruimer zijn dan de business-SLA, wordt van alle partijen verwacht dat zij zich gezamenlijk inspannen om de afspraken uit de business-SLA te behalen.
- De Kadaster ServiceNow-instance fungeert als single-source-of-truth voor SLA-metingen (m.b.t. de operationele ITSM-processen) voor zover deze met behulp van de koppelingen met ITSM-tools van de ESP's gemeten kunnen worden.
- Serviceproviders zijn zelf verantwoordelijk voor het actief monitoren van de voor hun geldende SLA's en adequate opvolging geven aan (dreigende) overschrijdingen. Van een Externe Service Provider wordt verwacht dat zij de Hybride SIAM Service Level Manager proactief informeren bij dreigende structurele en/of significante SLA-overschrijdingen.
- ESP's dienen (tijdig) periodieke SLA-rapportages aan te leveren waarin zij rapporteren over en reflecteren op de geleverde kwaliteit en prestaties in vergelijking met de afgesproken SLA's. Om consistentie m.b.t. de rapportage te waarborgen, kan een ESP door de Service Level Manager van het Hybride SIAM-team verzocht worden om deze rapportages in een gestandaardiseerd format of template aan te leveren.
- De SLA-prestaties en eventuele verbeterinitiatieven worden tijdens periodieke overleggen besproken, bijvoorbeeld tijdens operationele service review-board overleggen (met o.a. de ISP Product Owner) en tactische (bijv. contractoverleg) of dienst overstijgende (bijv. operationeel performance review) overleggen. Zie hiervoor ook paragraaf 2.6.1.
- Bij structurele, herhaalde of significante afwijkingen tussen de afgesproken service levels en de geleverde prestaties van een ESP, zal de Service Level Manager of ISP Product Owner haar verzoeken binnen redelijke termijn een Service Improvement Plan (SIP) op te stellen. Dit plan moet ten minste een analyse van de oorzaken, verbeterdoelen, een (SMART-)actieplan en meet- en evaluatiecriteria bevatten. Het Hybride SIAM-team monitort de effectiviteit van dit plan.

4 Kwaliteitsbeheersing

4.1 Algemeen

Kwaliteitsbeheersing is van cruciaal belang in een Service Integration and Management (SIAM) ecosysteem. Hier zijn enkele redenen waarom:

Consistente Servicekwaliteit: Kwaliteitsbeheersing zorgt ervoor dat alle diensten die door verschillende leveranciers worden geleverd, voldoen aan de overeengekomen normen en verwachtingen. Dit helpt bij het handhaven van een consistente servicekwaliteit over het hele ecosysteem.

Risicobeheer: Door kwaliteitsbeheersing kunnen potentiële problemen vroegtijdig worden geïdentificeerd en aangepakt, waardoor het risico op serviceonderbrekingen en andere problemen wordt verminderd.

Klanttevredenheid: Hoge kwaliteitsnormen dragen bij aan een betere klanttevredenheid. Wanneer diensten betrouwbaar en van hoge kwaliteit zijn, zijn klanten eerder tevreden en loyaal.

4.2 Prestatiemeting

Met het Service Level Management proces wordt invulling gegeven aan het meten van de SLA prestaties door het Hybride SIAM team voor diensten verleend aan het Kadaster door de Externe Service Provider.

Aanvullend en ten behoeve van het realiseren van een consistente servicekwaliteit van de uitvoering van de verleende dienstverlening zal de Externe Service Provider, indien van toepassing, deelnemen aan de prestatiemeting. In deze meting wordt zowel gekeken naar de prestatie van de Externe Service Provider als de prestatie van het Hybride SIAM team. De prestatiemeting is op de volgende punten:

- Klanttevredenheid
- Planmatig werken
- Deskundigheid en kwaliteit
- Samenwerking, communicatie en organisatie
- Veiligheid en gezondheid
- Kwaliteitsmanagement

5 Akkoordverklaring

5.1 Kadaster Regie ondertekening

De Voorzitter Kadaster Regie bevestigt dat het document voldoet aan alle eisen en accuraat en volledig voldoet aan de gemaakte afspraken en doelstelling van de te leveren dienstverlening.

Naam	Rol	Handtekening	Datum	Versie
Maarten van der Tol	Voorzitter Kadaster Regie			

5.2 Externe Service Provider ondertekening

De [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] vertegenwoordiger bevestigt dat het document voldoet aan alle eisen en accuraat en volledig voldoet aan de gemaakte afspraken en doelstelling van de te leveren dienstverlening.

Naam	Rol	Handtekening	Datum	Versie

5.3 Hybride SIAM team ondertekening

De Head of SIAM bevestigt dat het document voldoet aan alle eisen en accuraat en volledig voldoet aan de gemaakte afspraken en doelstelling van de te leveren dienstverlening.

Naam	Rol	Handtekening	Datum	Versie
Richard Cooke	Head of SIAM			

Bijlage A – Contactenlijst

Deze bijlage is als apart document (Bijlage A - Contactenlijst) bij deze Operationele DAP toegevoegd omdat verwacht wordt dat de inhoud ervan regelmatig verandert.

Bijlage B – Afspraken functionele toolinrichting

Deze bijlage is gereserveerd voor het vastleggen van specifieke functionele toolafspraken afgestemd tussen het Hybride SIAM team en de [NAAM EXTERNE SERVICE PROVIDER] aanvullend op mogelijk vastgelegde afspraken in procesdocumentatie.