

Procesintegratie Kadaster

Functionele en transsectioneel beschrijving voor het aansluiten van ticketing-processen op het SIAM Ecosysteem.

Versie
eigenaar

1.2
(SIAM) Service integrator

Versie	Auteur	Revisie
1.2	Jelco Kingma	Finaliseren initiële opzet.

Figuur 1: versiebeheer

Definities

Bi-directioneel: twee kanten op. In de context integratie kan dit betekenen: uitwisseling van informatie van Kadaster naar leverancier en van leverancier naar Kadaster.

SOP: "Standaard operationele procedure": een procedure welke standaard gevolgd dient te worden voor een bepaalde dienstverlening. Voorbeeld: de reeks activiteiten die uitgevoerd dienen te worden voor het wijzigen van wachtwoord.

Inhoud

Doel	4
Koppeling Servicenow	4
1. Generiek	5
Communicatie	5
Actor change.....	5
2. Incidentmanagement	6
Aansluitvoorwaarden	6
Beschrijving incidentmanagement integratie.....	7
New Incident – ticket aanmelding	8
Incident Status	8
3. Change management	11
Beschrijving Change management integratie.....	12
Aanmelding.....	13
Change status	13
4. Service Request Management.....	16
Aansluitvoorwaarden	16
Beschrijving service request management integratie	17
Aanvraag.....	17
Statussen Requested Item	18
Statussen Catalogus taken.....	19
5. Technische specificaties.....	21
Outbound transacties.....	21
Inbound transacties.....	28

Doel

Het bestaansrecht van dit document is om alle leveranciers inzicht te geven in hoe het Kadaster werkt. Dit document is één van de generieke bouwblokken waarop het SIAM-ecosysteem is gebouwd. Het Kadaster draagt de service-integrator functie en is hiermee de 'spin-in-het-web'. Om de integrator functie uit te kunnen voeren is het van belang dat het Kadaster het holistische beeld over het ecosysteem bewaakt en daarmee één enkel grootboek beheert. Dit grootboek dient gezien te worden als de huidige status van het ecosysteem en de integrator zal acteren op basis van het grootboek. Leveranciers hebben hiermee het belang om zo goed mogelijk te integreren om voor hun leveringsplicht het grootboek te actualiseren.

Koppeling Servicenow

Het Kadaster heeft een groot deel van de IT-infrastructuur uitbesteed. Om een goede IT-dienstverlening te kunnen leveren is er gekozen om de leveranciers aan te sluiten op de ServiceNow instance van het Kadaster. Zo kan de kwaliteit van de dienstverlening end-to-end worden gemeten tussen Kadaster en haar leveranciers.

In dit document staat de interface beschreven met de generieke afspraken waaraan voldaan dient te worden. Naast dit document bestaat er nog een technisch DAP. Hierin staat beschreven hoe Kadaster specifieke technische inrichting doet en waarop de leverancier dient aan te sluiten.

Context

Dit document is geschreven in de context van een multi-vendor strategie.

De schrijfwijze van dit document is beredeneerd vanuit zienswijze Kadaster. Leverancier dient functioneel proces af te stemmen zodat een eenduidig beeld bestaat hoe het proces van de leverancier aansluit op het proces van het Kadaster. Nadat er een functionele overeenstemming heeft plaatsgevonden wordt deze technisch geïmplementeerd.

Generieke uitgangspunten:

1. Geen maatwerk. Out-of-the-Box (OOTB) is de basis, configuratie is toegestaan.
2. Werkwijze dient consistent te zijn, voor alle leveranciers gelden dezelfde voorwaarden.
3. Processen worden functioneel afgestemd, technische implementatie wordt uitgevoerd door Kadaster ESM. Implementatie altijd conform proces en functionele afstemming.
4. Management by exception: de beschrijvingen zijn gebaseerd op de dagelijkse gang van zaken. Escalaties en uitzonderingen worden niet ingebouwd in de oplosrichting.
5. De Kadaster-servicedesk (hierna : KSD) is de contact-laag met de Kadaster organisatie. De leverancier neemt – tenzij anders overeengekomen- in de basis geen contact op met de melder.
6. Ticketstatus dient bij Kadaster gelijk gesteld te worden aan status leverancier. zodat de serviceprestaties te meten zijn door Kadaster.
7. Kadaster Servicenow is de single-source-of-truth, meeteenheden in Kadaster dienen als de eenduidige waarheid te worden gehanteerd.
8. Leverancier dient zich te conformeren/ aan te sluiten aan het proces zoals voorgeschreven door Kadaster.
9. De procesbeschrijvingen (procesflow en functionele voorwaarden) dienen geregistreerd te worden in Kadaster kennisbank.

1. Generiek

Kadaster heeft een generiek procesintegratie-framework opgezet. Dit betekent dat Kadaster vanuit het proces specifiek output stuurt vanuit de activiteit; deze output kan de leverancier gebruiken om haar proces te voeden met de benodigde parameters. Andersom dient de leverancier de parameters voor het Kadaster-proces aan te leveren. De specifieke proces in- en output staan beschreven in onderstaande hoofdstukken.

Communicatie

Om diensten te kunnen managen is het van belang dat er samen gewerkt kan worden met leveranciers. Het Kadaster kiest er voor om in de verschillende ticketvormen generiek om te gaan met communicatie. Er bestaan twee vormen communicatie vanuit de ticket processen:

1. Communicatie met de eindgebruiker
2. Communicatie om samen te werken

Van beide vormen vereist het Kadaster dat er vastlegging in het ticket wordt geregistreerd. Zo is het voor iedere actor in het proces helder welke actie door welke actor is ondernomen.

De communicatie met de eindgebruiker blijft binnen het Kadaster en wordt niet geautomatiseerd aangeboden. Dit betekent dat de servicedesk of 2^e lijn Kadaster supportgroep actief informatie dient aan te leveren bij de leverancier middels communicatievorm 2. Dit betekent tevens dat een aanvraag om informatie via de KSD dient te lopen of bij rechtstreeks contact de benodigde informatie los geborgd dient te worden in het ticket.

De communicatie om samen te werken gaat over de samenwerking tussen alle actoren die vanuit het specifieke proces samen dienen te werken. Deze vorm van communicatie dient voor de verschillende actoren ook als logboek. Welke acties zijn door welke actoren opgehaald en welke informatie is al geborgd vanuit het proces. Dit stelt elke actor in staat om op een effectieve wijze de benodigde activiteiten uit te voeren

Nieuwe worknotes worden vanaf het moment van aanmelding uitgewisseld; worknotes van vóór de aanmelding worden niet aan de leverancier aangeboden. Communicatie over tickets is altijd inhoudelijk, met als doel de tegenpartij te informeren over de status, onduidelijkheden weg te nemen, nieuwe documentatie aan te leveren. Hierbij worden ook alle bijlagen die worden uitgewisseld meegenomen.

Actor change

Het Kadaster dient het grootboek te behouden. Leveranciers kunnen in het ecosysteem via het Kadaster een andere leverancier als actor benoemen. Zo behoudt het Kadaster het overzicht in het ecosysteem en hoeft geen handmatige actie uitgevoerd te worden om een incident te routeren. Enkel bij tickets waar coördinatie benodigd is vanuit de Service integrator zal de service integrator handmatig routeren.

Technische afhankelijkheid waar rekening mee gehouden dient te worden: een ticket kan éénmalig gerouteerd worden naar een *nieuwe* leverancier. Bij het gebruik van de functie 'actor change' wordt de actieve relatie van een incident ontkoppeld en toegewezen aan de nieuwe leverancier. Terug routeren is momenteel niet mogelijk.

2. Incidentmanagement

Deze beschrijving is gebaseerd op een multi-vendor strategie en daarmee van toepassing op nieuw aan te sluiten leveranciers.

Uitgangspunten:

1. Kadaster dient alle incidenten die impact hebben op de serviceprestatie aangeleverd te krijgen.
2. Een service wordt geleverd door één provider. Deze provider is verantwoordelijk voor de effectieve samenwerking met ketenpartners; de service integrator kan hierbij faciliteren.

Aansluitvoorwaarden

Leverancier dient zich te conformeren aan onderstaande voorwaarden. Functionele afstemming procesmanager Kadaster is benodigd voor accurate aansluiting.

Algemeen

- De SP moet incidentdata in “realtime” kunnen delen en ontvangen via het SIAM-platform om snelle incidentescalatie en -oplossing te waarborgen.
- De SP moet in staat zijn om incidenten voortdurend te monitoren en te rapporteren over hun status, impact en resolutievoortgang richting Kadaster.
- De SP moet zich houden aan de overeengekomen Incident Management processen zoals beschreven in de Kadaster PM processen.
- incidenten moeten worden afgehandeld binnen de Service Level Agreements (SLA's) die zijn overeengekomen tussen de SP en de Kadaster organisatie.
- Bij security gerelateerde incidenten moeten er specifieke procedures gevolgd worden die zijn afgestemd met de Kadaster organisatie, inclusief noodprocedures en melding van datalekken.

Registratie van incident

- Alle incidenten moeten worden geregistreerd in de ServiceNow instance van Kadaster
- Uitvraagscripts voor de kadaster servicedesk zijn door de SP aangeleverd om adequaat het functie verlies te kunnen registreren.
- Een incident record moet voldoende informatie bevatten om de KSD en Kadaster incidentmanagement een objectieve beoordeling te kunnen laten doen om het incident succesvol en zonder vertraging te kunnen oppakken.
- Kadaster bepaalt op basis van vooropgestelde criteria de prioriteit d.m.v. urgentie en impact

Definitief sluiten van een incident

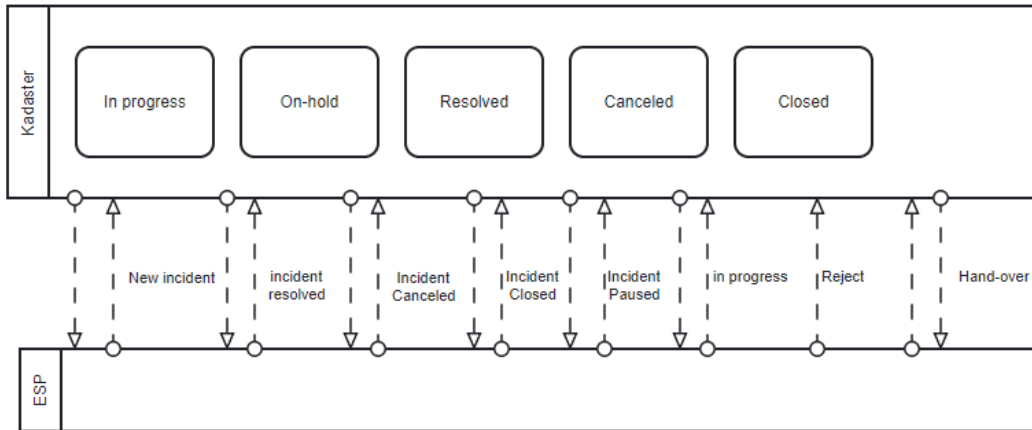
Het sluiten van een kadaster incident is voorbehouden aan het Kadaster omwille van borging kwaliteit. De SP kan een incident op status resolved zetten echter het definitief sluiten is voorbehouden de KSD of Kadaster IM.

Nazorg

- De SP moet een cultuur van continue verbetering aanmoedigen, waarbij incidenten worden geanalyseerd om herhaling te voorkomen.

Beschrijving incidentmanagement integratie

Hieronder een visuele weergave van de functionele procesuitwisseling tussen de instantie van Kadaster en Leverancier. De weergave is gebaseerd op uitwisseling die bi-directioneel is. Een verstoring kan bij zowel leverancier als Kadaster ontstaan.



Figuur 2: functionele weergave incidentmanagement

New Incident – ticket aanmelding

Er vind een verstoring plaats. Deze verstoring wordt geregistreerd in een incident, het is van belang dat deze is geregistreerd bij zowel Leverancier als Kadaster.

Leverancier kan samen met de KSD en het Kadaster regieteam inhoudelijk de informatiebehoefte bepalen voor de verschillende supportscenario's. Waar nodig kan de KSD specifieke informatie opvragen of een standaard operationele procedure (SOP) uitvoeren om spoedig herstel te bewerkstelligen.

Kadaster interne verwerking

Het Kadaster biedt het incident aan een leveranciers-oplosgroep. Na aanmelding van een ticket is een interne Kadaster actor verantwoordelijk voor het samenvatten van relevante informatie voor leverancier.

Voor het Kadaster is het van belang dat de perceptie van prioriteitstelling overeenkomt met classificatie van de leverancier.

Incident Status

Status updates worden gereguleerd vanuit de levenscyclus van het incident. Voor verschillende doeleinden worden verschillende status waarden gehanteerd. Vanuit elke status waarde wordt er een specifieke actie verwacht van de actor. In dit hoofdstuk staan de verschillende status waarden beschreven. In de aansluitvoorwaarden van incidentmanagement wordt gerefereerd naar gebruik van statussen.

Incident status: 'In progress'

De status: 'in progress' betekent dat het incident wordt onderzocht en dat er nog geen mogelijke oplossing is gevonden om de verstoring te verhelpen.

In het kort; actiehouders dient onderzoek te doen naar oorzaak en mogelijke oplossing van de verstoring. De actiehouders kan worden gewijzigd doormiddel van de hand-over transactie (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

Incident status: 'On-Hold'

De status: 'on-hold' betekent dat de actor aan het wachten is. Deze status mag worden gebruikt door elke actor maar wel tegen strikte voorwaarden gezien de mogelijke impact op de SLA.

Afwijkend gebruik enkel in overeenstemming vanuit de functionele afstemming en geborgd in DAP.

On-hold sub-states

Kadaster kent de volgende sub-states met daarachter de voorwaarden:

Sub-state	voorwaarde
in afwachting van beller on-hold / awaiting customer	n.t.b. in functionele afstemming
In afwachting van bewijs On-hold waiting evidence	-vervalt.
In afwachting van wijziging On hold / awaiting change	n.t.b. in functionele afstemming
In afwachting van probleem On hold / awaiting problem	n.t.b. in functionele afstemming
In afwachting van leverancier On hold / awaiting vendor	n.t.b. in functionele afstemming
In afwachting van een afspraak On hold / awaiting appointment	n.t.b. in functionele afstemming

Tabel 1: Substates met bijbehorende voorwaarden

Incident status: 'Canceled'

De Status: 'Canceled' betekent dat het incident is geannuleerd. Het annuleren van een incident kan om meerdere redenen worden gedaan. Het annuleren kan omdat een gebruiker een verkeerd formulier heeft gebruikt, een dubbel incident heeft ingeboekt of overige redenen. Een geannuleerd incident komt gebruikelijk vanuit een gebruiker maar kan ook komen vanuit een behandelaar of een batchtaak. Het annuleren van incident enkel in overleg of conformerend aan annuleringskaders.

Incident status: 'Resolved'

De Status: 'Resolved' betekent dat het incident is opgelost. Het oplossen van een Incident kan door zowel Kadaster als leverancier worden geïnitieerd. Het wijzigen van de status naar Resolved kan enkel worden gedaan als verondersteld wordt dat de verstoring is verholpen en de melder dit geverifieerd kan worden bij de melder. Het wijzigen van de status resulteert in berichtgeving naar de melder over het oplossen van het incident.

De melder heeft een aantal dagen om te reageren op het oplossen van de verstoring. Het negatief beantwoorden van de oplossing resulteert automatisch in het terugzetten van de status naar (2.1.2.1) in progress.

Als de melder geen respons geeft op het oplossen wordt het incident automatisch gesloten na 4 dagen. Afwijkende afspraken dienen geborgd te worden in de DAP.

Resolution code	Te gebruiken:
Duplicate	Het incident dubbel is geregistreerd
Known error	Het bovenliggende probleem is geclassificeerd met geaccepteerd probleem
No resolution provided	Er geen mogelijke oplossing is gevonden voor de verstoring
Resolved by caller	De beller het incident zelf heeft kunnen oplossen
Resolved by change	Een wijziging de verstoring heeft verholpen
Resolved by problem	Een probleem heeft geresulteerd in oplossing van het verstoring
Resolved by request	Een servicerequest de verstoring heeft opgelost
Solution provided	Een bekende oplossing kunnen toepassen
Workaround provided	Een workaround kunnen toepassen
User error	Verstoring ontstaan door fout van gebruiker

Tabel 2: resolution codes

Incident status: 'Closed'

De Status: 'Closed' betekent dat het incident is gesloten. Normaliter wordt een incident gesloten 4 dagen nadat een incident is opgelost. Een incident met Status: 'Closed' is niet meer te gebruiken ter afhandeling van het incident.

Reject incident

Een incident wordt door het Kadaster team gerouteerd naar een leverancier om een verstoring te verhelpen. Wanneer bij het routeren een verkeerde leverancier wordt gekozen dan heeft de leverancier de mogelijkheid om het incident af te wijzen, hiervoor wordt een 'reject' bericht gestuurd.

De leverancier geeft een onderbouwing voor de reden van afwijzing van het incident. Het incidentticket wordt daarna geautomatiseerd ontkoppeld van de integratie zodat deze kan worden aangeboden bij een nieuwe leverancier.

Rejecten van incidenten mag enkel gedaan worden wanneer leverancier niet contractueel verantwoordelijk is voor dienst of dienstcomponent.

Wanneer een incident retour komt met een reject dan wijzigt de status voor het Kadaster naar: 'in progress'. De meest recente Kadaster oplosgroep wordt geselecteerd en de integratie wordt ongedaan gemaakt zodat het incident naar een andere leverancier gestuurd kan worden. Het incident kan vervolgens door de oplosgroep worden opgepakt. De afhandeling van het ticket bij de leverancier waar het ticket vandaan komt is voor de leverancier zelf. Veelal wordt hier een cancel of een resolved met specifieke status gehanteerd.

Een afgewezen incident kan per leverancier éénmalig worden afgewezen. Opnieuw aanbieden aan dezelfde leverancier is momenteel niet mogelijk.

3. Change management

Uitgangspunten:

- Het Kadaster proces staat centraal en is leidend in het uitvoeren van wijzigingen.
 - Leverancier richt eigen proces in en sluit aan op Kadaster change proces
- De Kadaster Governance is van toepassing op alle zowel interne als externe actoren.
- Documentatie templates vanuit het Kadaster zijn leidend en dienen gebruikt te worden om zo de kwaliteit van diensten te borgen (standaardisatie) voor alle leveranciers en ontvangers binnen het SIAM ecosysteem voor het Kadaster. Bijvoorbeeld, het CIP (change implementatie plan).
- Een gesloten change kan niet worden heropend en indien nodig zal een aanvullende change moeten komen, met verwijzing, om de gewenste uitvoer alsnog te faciliteren.
- Een wijziging waar meerdere leveranciers (ESP/ISP) bij betrokken zijn, zullen binnen de bewuste change dan ook taken toebedeeld krijgen (volgens draaiboek) om zo hun werk uit te voeren. Deze activiteit is vooralsnog niet beschikbaar en zal de huidige werkwijze worden gehanteerd totdat de gewenste structuur is ingevoerd. Nu worden extra (minor) changes aangemaakt, met koppeling naar hoofdchange, om zo diverse teams/ leveranciers te voorzien van taken/ changes.
- Het is vooralsnog niet de uitgangspunt dat Change Management een Technisch overleg zal faciliteren voorafgaand aan het CAB. Uitgangspunt is dat de techniek en inhoud van een gewenste wijziging eerst overlegd wordt tussen leverancier en product owner (of gedelegeerde) en waar nodig in een groter groep met alle leveranciers. Dit zorgt dan voor heldere aanvragen waarbij afhankelijkheden tussen partijen bekend is. Change Management kan deel uit maken van het overleg waar nodig om mee te denken over de werkwijze.

Aansluitvoorwaarden

Leverancier dient zich te conformeren aan onderstaande voorwaarden. Functionele afstemming procesmanager Kadaster is benodigd voor accurate aansluiting.

Registratie van changes

- Alle wijzigingen moeten worden geregistreerd in ServiceNow van het Kadaster
- Een wijzigingsverzoek moet voldoende informatie bevatten om de Product owner, changemanager en CAB leden een objectieve beoordeling te kunnen laten doen
- Een wijziging moet worden geclassificeerd als Normaal/normal, standaard/ standard of emergency / spoed.
- Risk en impact informatie (assessments) zijn juist en volledig ingevuld en waar nodig is draaiboek aangeleverd

Change planning

- Een wijziging dient zich te conformeren aan afgesproken onderhoudsvenster. Wijziging buiten onderhoudsvenster dienen afgestemd te zijn met Kadaster product owner.
- Kadaster ChangeManagement bewaakt de change kalender en bij changes die elkaar raken, zal in overleg de planning moeten worden herzien.

Beoordeling

- Leverancier conformeert zich aan goedkeuringsmomenten gegeven door Kadaster
 - Kadaster product owner geeft inhoudelijk akkoord
 - Changemanager/ Change Advisory Board geeft organisatorisch akkoord
- Leverancier conformeert zich aan kadaster CAB criteria
- Leverancier richt haar risicoanalyse zo in dat potentiële impact voldoet aan kaderstelling Kadaster.

Implementatie

- Wijzigingen worden uitgevoerd door gekwalificeerd personeel
- Wijzigingen worden uitgevoerd conform geaccordeerde beschrijving
- Leverancier monitort – en acteert- tijdens implementatie van wijziging op onverwachte problemen
- Leverancier bevestigt startmoment en bevestigt einde (tijd) van implementatie
- Leverancier zal zorgdragen (i.s.m. Product Owner) dat de CI wordt toegevoegd, een update krijgt in cmdb waar nodig.

Review

- Leverancier documenteert – volgt op en deelt mogelijke afwijkingen of problemen
- Leverancier voert een review van de wijziging uit op effectiviteit te borgen.
- Leverancier zorgt voor een heldere evaluatie i.s.m. de Product Owner (d.m.v.) P.I.R. . om zo de kwaliteit te borgen
- Na de PIR (post implementatie review) fase, kan na afstemming de change gesloten worden. Voor nu (tijdelijk) is wel van belang dat de leverancier, de eigen change, pas sluit als de Change manager Kadaster dat bevestigt. Reden is dat in de huidige opzet in Servicenow de Kadaster change wordt afgesloten wanneer de leverancier de eigen change sluit. Dit wordt op relatief korte termijn rechtgetrokken en zal t.z.t. met de leveranciers gedeeld worden.
- Het Kadaster change team zal, wanner dat is ingevoerd, de laatste taak (sign off) gebruiken om kwaliteitscontroles te doen en nagaan of alle zaken juist en volledig zijn ingevuld en opgevoerd. Met het sluiten van de sign off-taak zal ook de Kadaster change gesloten worden.

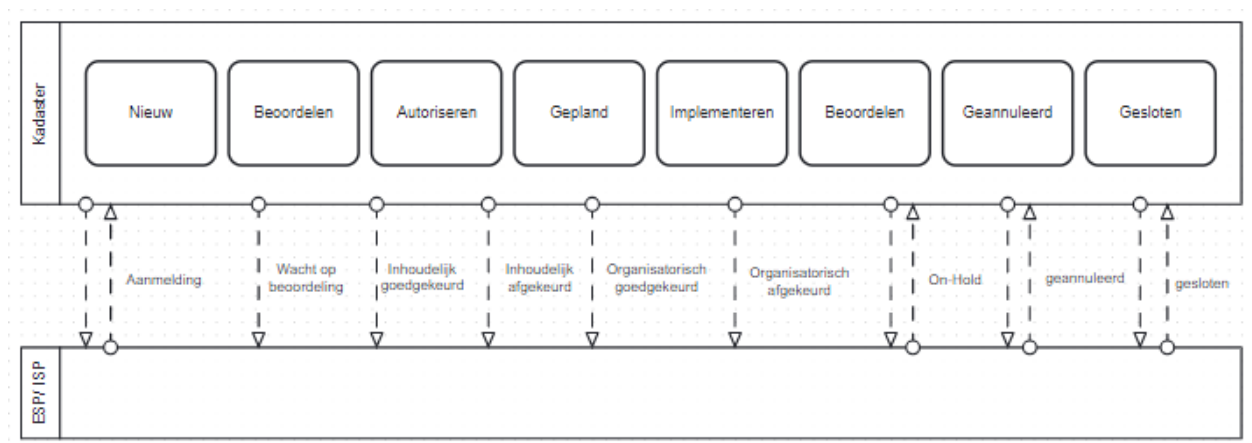
Sluiten van een change

Het sluiten van een kadaster change is voorbehouden aan het Kadaster omwille van borging kwaliteit. Deze fase wordt automatisch geactiveerd wanneer de change gesloten wordt. In de huidige situatie kan dat dus ook door de leverancier getriggerd kunnen worden, maar doel is dat het Kadaster Change team de laatste “sign off” taak krijgt in de review fase. Dan zal, met het sluiten van de ‘sign off’ taak ook de change automatisch gesloten worden.

In de huidige werkwijze werkt het sluiten van een change nog niet zoals gewenst en zal de change in overleg met Kadaster change gesloten worden.

Beschrijving Change management integratie

Hieronder een visuele weergave van de functionele transacties tussen de instantie van kadaster en Leverancier. De weergave is gebaseerd op uitwisseling die bi-directioneel is. Dit betekent dat zowel Kadaster als leverancier een wijziging kan aanbieden bij de ander. De uitwisseling van berichten wordt over het algemeen getriggerd door het wijzigen van de status vanuit het proces. Leverancier dient waar mogelijk accordering van Kadaster over te nemen.



Figuur 3: functionele berichtgeving Change management

Aanmelding

Het Kadaster stelt als uitgangspunt dat elke wijziging binnen de dienstverlening geregistreerd dient te worden in de Servicenow instance van het Kadaster. Het Kadaster kan ook een leverancier verzoeken om een wijziging in de dienstverlening door te voeren. In dit geval zal het Kadaster een wijziging aanmaken in Servicenow instance van het Kadaster en aanmelden bij de leverancier doormiddel van de integratie. Het type berichtgeving 'Aanmelding' resulteert in een koppeling met de ITSM instance van de leverancier voor enkel de aangeboden wijziging. Het aanleveren van een wijziging aan de leverancier kan enkel wanneer het proces in de status 'Nieuw' staat.

Kadaster interne verwerking

Hiervoor zijn twee casussen:

Case 1) De leverancier maakt een wijziging aan en vult alle benodigde informatie in de CIP, Change Implementatie Plan, en biedt de wijziging aan bij het Kadaster contact. De leverancier stemt met intern verantwoordelijke counterpart de inhoud af.

Case 2) Het Kadaster maakt een wijziging aan met het verzoek aan de leverancier een wijziging door te laten voeren in de gecontracteerde dienstverlening. Het Kadaster-team levert de functionele behoefte aan bij de leverancier en de leverancier maakt een impactanalyse en deelt deze vanuit de gekoppelde wijziging. De leverancier stemt met intern verantwoordelijke counterpart de inhoud af.

Change status

Statusupdates worden gereguleerd vanuit de levenscyclus van de wijziging. Elke status heeft een specifiek doeleinde, door te sturen vanuit deze doeleinden wordt het proces doorlopen en voeren actoren de acties uit wanneer het proces dit voorschrijft. In dit hoofdstuk staan de verschillende status waarden beschreven.

In onderstaande afbeelding staan de mogelijke wijziging statussen geplot op de type wijzigingen. Kadaster hanteert de Servicenow-standaard statussen.

	New Nieuw	Asses Beoordelen	Autorize Autoriseren	Scheduled Gepland	Implement Implementeren	Review Beoordelen	Closed Gesloten	Canceled Geannuleerd
Normaal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Standaard	✓	→ x	→ x	✓	✓	✓	✓	✓
Emergency	✓	→ x	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabel 3: Gedrag change types

Voor wijzigingen van het type 'Standaard' geldt dat Kadaster voortbrengingsproces van standaard changes gehanteerd dient te worden. Dit proces dient afgestemd te worden met Kadaster Change management voordat de wijzigingen operationeel gebruikt kunnen worden en staat uitgewerkt in de Kadaster change management procesbeschrijving.

Change status: Nieuw

De status: 'Nieuw' betekent dat de wijziging nieuw is aangemaakt. De aanmelder is alle relevante informatie aan het verzamelen om alle stakeholders te kunnen informeren over de mogelijke impact van de change. In de Status 'Nieuw' is de aanmelder verantwoordelijk om de informatie toe te voegen en het proces handmatig naar de volgende stap te zetten.

In de context van een externe leverancier is de fase nieuw de fase waarin het Kadaster een volledige beschrijving van de wijziging nodig heeft.

De status: 'Nieuw' kan ook een resultaat zijn van een inhoudelijke afwijzing door de product owner vanuit status: 'Beoordelen' of een organisatorische afwijzing op voorgestelde datum vanuit status: 'Autoriseren' door Change Management.

Change status: 'Beoordelen'

De status: 'Beoordelen' betekent dat de aanmelder alle relevante informatie heeft verzameld en toegevoegd aan de wijziging. In deze status wordt de product owner gevraagd om de wijziging inhoudelijk te beoordelen. De product owner heeft de mogelijkheid om samen met de aanvrager, en andere leveranciers indien nodig, te overleggen indien er nog vragen of opmerkingen zijn.

Bij goedkeuring gaat de wijziging naar status: 'Autoriseren'

Bij afkeuring gaat de wijziging naar status: 'Nieuw'

Change status: 'Autoriseren'

De status: 'autoriseren' betekent dat de wijziging inhoudelijk is goedgekeurd door de product owner. De wijziging ligt nu ter beoordeling bij de organisatie en wordt aangeboden aan het Change Management team. Voor hoog geclassificeerde wijzigingen wordt het akkoord gegeven in het CAB. Voor laag geclassificeerde wijzigingen wordt het akkoord gegeven door de Change manager. De status Autoriseren is behouden aan het Kadaster.

Bij goedkeuring gaat de wijziging naar status: 'Gepland' .

Bij afkeuring gaat de wijziging naar status: 'Nieuw' .

Change status: 'gepland'

De status: 'gepland' betekent dat de wijziging akkoord is bevonden door de organisatie en dat de wijziging klaarstaat voor implementatie.

Er wordt geen specifieke actie verwacht in de status 'gepland'.

Wanneer de voorgestelde implementatiedatum wordt bereikt wordt de status automatisch gewijzigd naar status: 'Implementeren'.

Change status: 'implementeren'

De status: 'implementeren' betekent dat de voorgestelde implementatiedatum is bereikt en dat de oplosgroep gemachtigd is om vanaf dat moment de wijziging te implementeren. Voordat de wijziging wordt uitgevoerd wordt het startmoment bevestigd naar de stakeholders en ook na de uitvoering wordt een bevestiging verstuurd naar de stakeholders. Het is verder aan de oplosgroep om na afronding van de wijziging de status handmatig aan te passen naar 'review'. In deze fase zal ook de update van cmdb , waar nodig, moeten worden uitgevoerd.

Het Kadaster hanteert de status implementeren wanneer de daadwerkelijke verandering wordt doorgevoerd of er mogelijk anderszins impact kan worden ervaren.

Change status: 'review'

De Status : 'Review' betekent dat de implementatie van de wijziging is afgerond. Hierin zal de PIR, post implementatie review, plaatsvinden. De review periode, de PIR, wordt gebruikt om na te gaan of een ieder heeft kunnen doen wat geland was en of het resultaat succesvol of niet is geweest. Er kan in overleg besproken worden wat goed ging en wat beter kan om zo de zogeheten 'service improvement' te borgen.

Als de review periode is afgerond wijzigt het team de status naar: 'Gesloten'. **LET WEL:** dit is huidige werkwijze en in nieuwe situatie zal het sluiten van deze taak niet tot sluiten van change leiden. Daar zal nog een aanvullende controle taak komen voor Kadaster Change Management kwaliteitscontrole.

Change status: 'Geannuleerd'

De status : 'Geannuleerd' betekent dat de registratie van de wijziging en daarmee de daadwerkelijke wijziging is geannuleerd.

Change status: 'On-Hold'

On-hold is in het change proces geen status. Het is een variabele welke aangeeft of de ontwikkelingen op de wijziging lopende zijn of worden uitgesteld tot een later moment.

De variabele on-hold kan vanuit elke fase van het proces worden getriggerd. Er dient afgesproken te worden tegen welke voorwaarden een change op on-hold gezet kan worden.

Change status: 'Gesloten'

De Status : 'Gesloten' betekent dat het wijzigingsproces volledig is afgerond. Er kunnen geen mutaties meer gedaan worden.

4. Service Request Management

Deze beschrijving is gebaseerd op een multi-vendor strategie en daarmee van toepassing op nieuw aan te sluiten leveranciers.

Uitgangspunten:

1. Alle aanvraagbare componenten van een dienst staan in de service request catalogus van het Kadaster en zijn gekoppeld aan een bovenliggende service (offering).
2. Het Kadaster proces staat centraal en is leidend in het uitvoeren van verzoeken.
3. De leverancier voert (onderdelen van) een verzoek uit en koppelt de uitkomst daarvan terug aan het Kadaster.
4. Het aanvragen van een serviceverzoek kan enkel door geautoriseerde gebruikers gedaan worden.

Aansluitvoorwaarden

Algemeen:

- Leverancier dient aan te sluiten op door Kadaster gedefinieerde generieke requests (zoals bijvoorbeeld RFI's)

Registratie:

- Alle verzoeken moeten worden geregistreerd in ServiceNow van het Kadaster.
- De procesbeschrijvingen (procesflow en functionele voorwaarden) dienen geregistreerd te worden in Kadaster kennisbank.
- Bij het aanvragen van een verzoek dient de service van de aanvrager geregistreerd te zijn in het verzoek, zodat duidelijk is welke service gebruik maakt van de geleverde dienst.

Beoordeling:

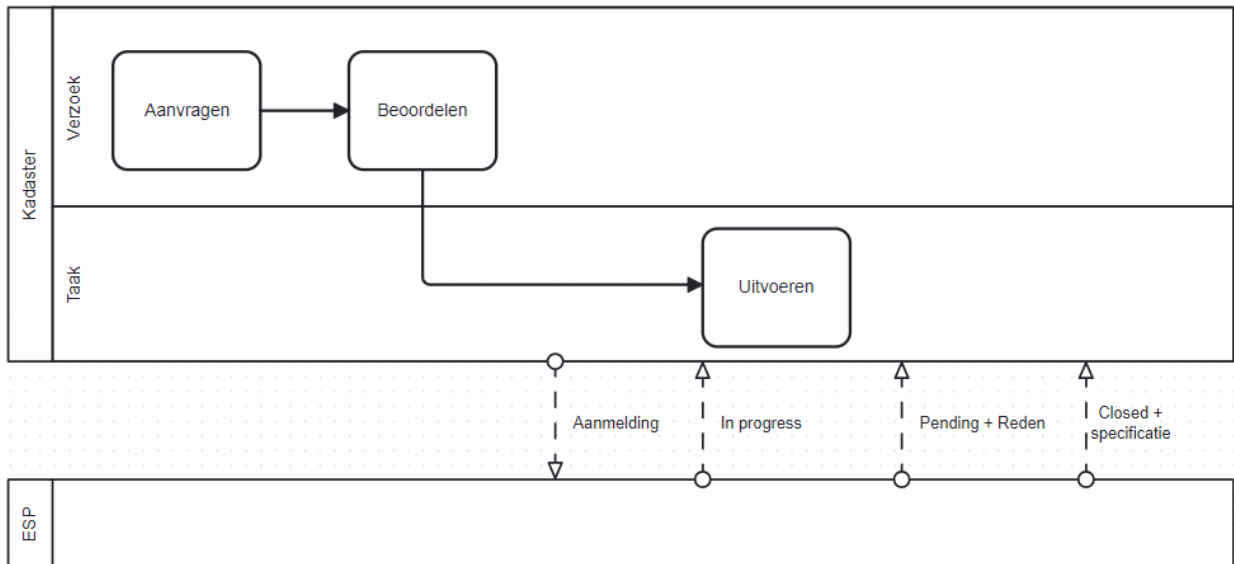
- Inhoudelijk beoordelen van het verzoek wordt (indien nodig) gedaan door een Kadaster medewerker.

Uitvoering:

- Verzoeken worden uitgevoerd door gekwalificeerd en geautoriseerd personeel.
- Leverancier deelt start en eindtijd van implementatie van de taak.

Beschrijving service request management integratie

Hieronder een visuele weergave van de functionele transacties tussen de instantie van Kadaster en van de Leverancier. Er wordt in dit geval uitgegaan van een generieke procesflow, voor specifieke flows dient een alternatief proces gevolgd te worden welke van tevoren tussen Kadaster en leverancier is afgestemd.

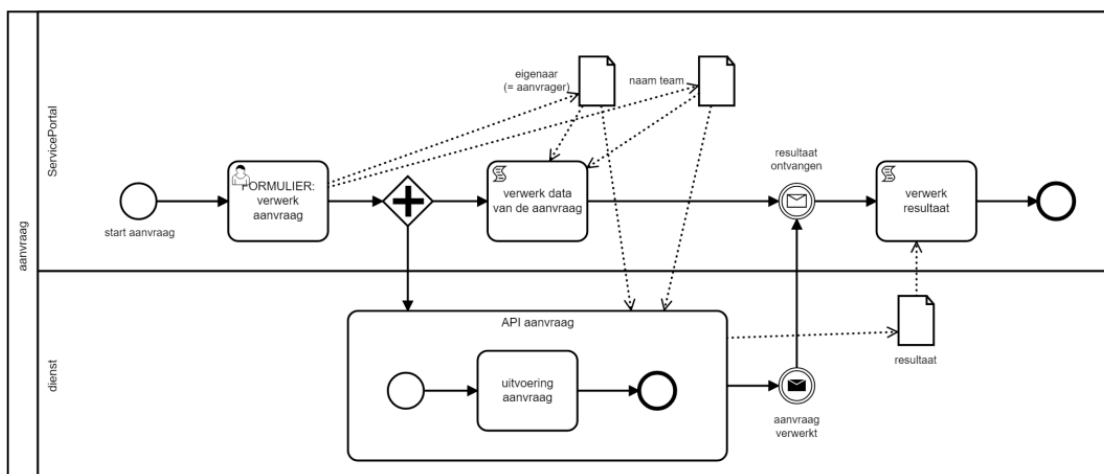


Figuur 4 : functionele weergave van service request management

Communicatie binnen een verzoek wordt gedaan via een taak onder het verzoek. De taak wordt gedeeld met de leverancier wanneer het verzoek het beoordelingsproces doorlopen heeft. Leverancier kan er dus vanuit gaan dat de aangevraagde diensten geleverd kunnen worden, zonder tussenkomst van een beoordelaar.

Aanvraag

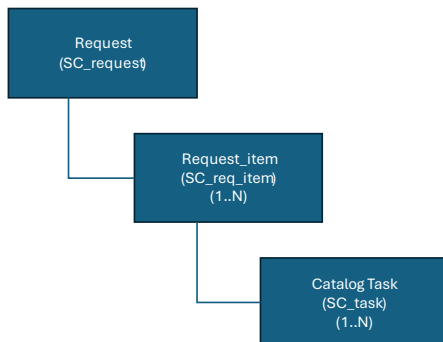
Kadaster heeft als uitgangspunt gedefinieerd dat alle aanvraagbare componenten van een dienst beschikbaar gesteld dienen te worden in de service request catalogus van het Kadaster. Eenieder in het SIAM ecosysteem kan een verzoek bij een leverancier indienen via deze catalogus. Elk verzoek dat bij een leverancier aangeboden kan worden heeft een vooraf gedefinieerde workflow welke leidt tot het uiteindelijk uitvoeren van het verzoek.



Figuur 5: conceptuele weergave Service request uitvoering

Kadaster interne verwerking

Kadaster gebruikt het service request management proces zoals deze out-of-the-box is gedefinieerd in ServiceNow. In dit proces is er een hiërarchie tussen een service request, een requested item en een catalog task. Hieronder is dit schematisch weergegeven.



Figuur 6: Relatieve weergave Service request decompositie

Een aanvrager dient een verzoek in via de Serviceportal van het Kadaster. Om tot uitvoering van het verzoek te komen wordt een vooraf gedefinieerde flow uitgevoerd. Het verzoek wordt als request en onderliggend requested item geregistreerd in Kadaster ServiceNow. De verschillende taken (catalog tasks) die zijn bepaald in de workflow kunnen uitgezet worden bij meerdere oplosgroepen. De service request management integratie met externe partijen is enkel gericht op een integratie van taken, het requested item staat ten aller tijde bij het Kadaster ter bewaking van opvolging van het verzoek.

De interpretatie van een ontvangen taak is aan de leverancier. Leverancier staat vrij om taak te interpreteren als Requested-item of als taak zolang de leverancier zich conformeert aan kaderstelling kadaster.

Statussen Requested Item

Zoals hierboven beschreven werkt het Kadaster voornamelijk met Requested Items en Catalog Tasks. De status van een catalog task heeft invloed op de status van een Requested Item.

Requested item status: Open

De status: 'open' betekent dat een Kadaster beoordelaar een beoordeling dient te doen van het verzoek. Dit betekent dat de leverancier nog geen taak heeft ontvangen. Het team dat het verzoek in behandeling heeft is op dat moment actiehouder in het proces. Dit team zorgt ervoor dat de juiste taken worden uitgezet bij de juiste service providers.

Requested item status: Work in Progress

Wanneer een taak bij de leverancier is uitgezet resulteert dat automatisch in de status 'Work in progress'. Zolang er taken in dezelfde status staan wordt deze overgenomen door het requested item.

Requested item status: Pending

Het requested item krijgt de status 'pending' wanneer er gewacht wordt op een actie buiten de invloed van de leverancier. Het zetten van de 'pending' state mag enkel om overeengekomen redenen en met heldere communicatie richting de gebruiker.

Requested item status: Closed: Complete

De status "Closed: complete" wordt automatisch toegepast wanneer alle taken in het verzoek succesvol zijn afgerond.

Requested item status: Closed: Incomplete

De status “Closed: Incomplete” wordt gebruikt wanneer een van de taken niet uitgevoerd kan worden. Dit kan het geval zijn wanneer er technische of procedurele belemmeringen zijn, of wanneer de aanvrager geen reactie geeft.

Requested item status: Closed Skipped

De status “Closed Skipped” wordt alleen gebruikt wanneer het verzoek niet meer relevant is. Alleen wanneer alle taken op deze status staan wordt de status overgenomen door het requested item.

Statussen Catalogus taken

Taak status: Open

De status: ‘open’ betekent dat de actiehouders de leverancier is. De taak heeft een nieuwstatus en dient nog opgepakt te worden door de leverancier.

Taak status: Work in Progress

Wanneer een taak is opgepakt door een leverancier wordt de status van de taak aangepast naar “Work in Progress”. De leverancier is bezig met (de voorbereidingen om) het verzoek uit te voeren.

Taak status: Pending

De status “Pending” is de on-hold status van een taak. Deze status wordt in de volgende gevallen gebruikt worden:

- Wachten op voorraad; wanneer het gevraagde nog niet geleverd kan worden omdat er geen of te weinig voorraad is.
- Wachten op klant; wanneer er een informatievraag is neergelegd bij de aanvrager of wanneer er een afspraak is gemaakt met de aanvrager om het verzoek uit te voeren.
- Wachten op taak; wanneer er een afhankelijkheid is van een nog niet uitgevoerde taak.

Wanneer de acties weer hervat kunnen worden wordt de status opnieuw aangepast naar “Work in Progress”.

Taak status: Closed: Complete

De status “Closed: Complete” wordt gebruikt wanneer de taak succesvol is afgerond. Wanneer een taak de status “closed” heeft kan deze niet opnieuw heropend worden.

Taak status: Closed: Incomplete

De status “Closed: Incomplete” wordt gebruikt wanneer een taak niet afgerond kan worden. In de volgende gevallen mag deze status gebruikt worden:

- Technische of procedurele belemmering; er zijn technische of procedurele belemmeringen en deze kunnen niet opgelost worden binnen een redelijk termijn.
- Onvoldoende informatie door de aanvrager; de aanvrager heeft onvoldoende informatie verstrekt om het verzoek uit te voeren. De informatie kan ook niet op een andere manier verkregen worden.
- Aanvrager niet bereikbaar; de aanvrager is niet bereikbaar naar meerdere pogingen om de aanvrager te bereiken.

Taak status: Closed:Skipped

De status “Closed:Skipped” kan gebruikt worden wanneer het niet nodig is om de betreffende taak uit te voeren. In de volgende gevallen kan deze status gebruikt worden:

- Overbodige verzoek/overbodige taak; aanvrager geeft aan dat het niet meer nodig is om het verzoek uit te voeren.
- Dubbel verzoek/dubbele taak; het verzoek of de taak is dubbel ingediend.
- Het verzoek afgewezen is doormiddel van een reject.

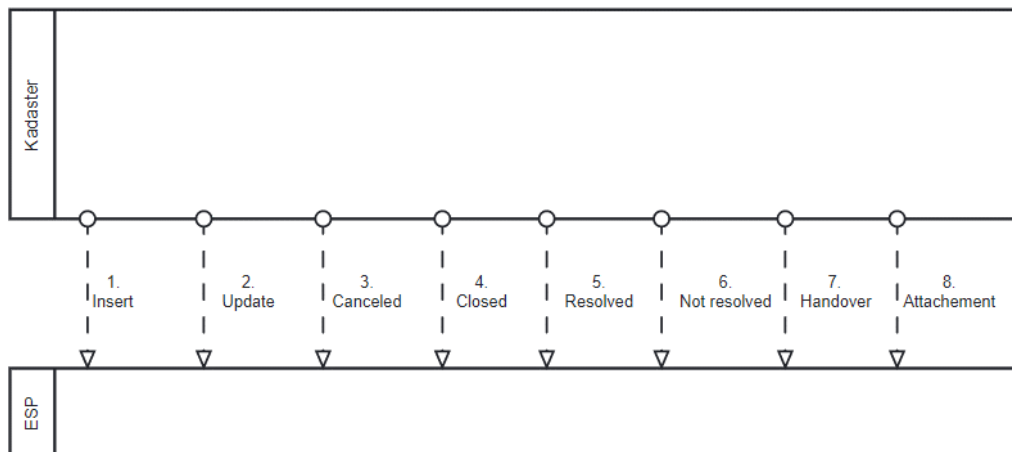
5. Technische specificaties

Om processen tussen twee instances te kunnen integreren is het van belang dat er is afgesproken welke variabelen worden uitgewisseld. Het Kadaster heeft de transacties uit het proces gedestilleerd en deze vertaald naar een transactie met een payload. De outbound-transacties zijn de berichten die richting de leverancier wordt gestuurd om hen proces te vervolgen. De inbound-transacties zijn de berichten die een leverancier naar het Kadaster kan sturen om aan te geven dat het proces vervolgt kan worden. In de header van elke transactie staat aangegeven of deze relevant is voor Incident (I), change (C) of service request (R)

Outbound transacties

Dit hoofdstuk beschrijft de uitgaande transacties die Het Kadaster naar een aangesloten leverancier stuurt. De payload van de outbound transacties kunnen per leverancier verschillen gezien de processen van de leverancier kunnen opereren op verschillende procesvariabelen.

Let op: Kadaster hanteert een Generiek integratie framework. Dit betekent dat één enkele transactie kan worden toegepast door meerdere processen.



Figuur 7: Outbound transacties

Insert (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden bij wanneer een ticket voor een externe leverancier is. Dit kan een incident, change, problem of service request betreffen.

Trigger Kadaster

De insert-transactie wordt aangeboden als het correlatieveld nog niet is gevuld en het incident wordt aangeboden aan de toewijzingsgroep van de leverancier.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde afhankelijk van bron, raadpleeg technisch DAP.
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
Contact {Name}	Naam van melder	
Contact{email_adress}	e-mail adres van melder	
Short_Description	Korte opmschrijving van het incident	
Description	Category\ description	Kadaster Incident Categorie aangevuld met de volledige beschrijving
Business_Service	Service waaronder het incident is aangemeld	
Service_offering	Service offering waaronder het incident is aangemeld	
prioriteit	Prioriteit conform prioriteringsmatrix kadaster	Afspraak dient vastgelegd te worden of leverancier zich conformeert aan Prioriteit of aan impact en urgentie
Impact	Mate van impact zoals aangegeven door Kadaster	Afspraak dient vastgelegd te worden of leverancier zich conformeert aan Prioriteit of aan impact en urgentie
Urgentie	Mate van urgentie zoals aangegeven door Kadaster	Afspraak dient vastgelegd te worden of leverancier zich conformeert aan Prioriteit of aan impact en urgentie
CI	Bekende ci waarop verstoring is waargenomen	

Tabel 4: Outbound transactie - Insert

Update (I/C/R)

In een update transactie worden alle proces-variabelen uitgewisseld. Deze transactie wordt gebruikt door Incident, change en request en zorgt ervoor dat de lifecycle van het proces wordt gereguleerd.

Trigger Kadaster

De status vanuit de lifecycle van het proces wordt gewijzigd door een interne actor.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde = "Incident, Change, problem"
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
vendor_ID	Referentienummer Vendor	Ticketnummer Leverancier
Note	Ticket voor leverancier	Vendor aan wie het ticket wordt toegewezen bv; 'Kadaster'
State	Status van het ticket	Generiek
Priority	Prioriteit van het ticket	Generiek
CI	Gerelateerde configuratie item	Generiek
Att_name	Naam van de bijlage	Generiek
Add_data	Data van de bijlage	Generiek
Service	Gerelateerde service	Generiek
Offering	Gerelateerde offering	Generiek
Category	Category van het ticket	Generiek
Risk	Risico van de wijziging	Enkel voor change
Impact	Impact van het ticket	Generiek
Short_description	Korte omschrijving	Generiek
Justification	Verantwoording	Enkel voor change
Implementation_plan	Implementatieplan	Enkel voor change
Rtisk_impact_analysis	Risico en impact analyse	Enkel voor change
Backout_plan	Backout plan	Enkel voor change
Test_plan	Implementatieplan	Enkel voor change
Requested_by_date	Aangevraagd per datum	Enkel voor change
Cab_required	Cab benodigd	Komt te vervallen
Hold_reason	Reden voor het plaatsen van on-hold	Generiek

Tabel 5 outbound transacties – Update

Canceled (I/C/R)

Een Canceled-transactie wordt aangeboden wanneer het ticket wordt geannuleerd.

Trigger Kadaster

Het Kadaster annuleert het ticket. Deze actie kan geïnitieerd worden door de gebruiker of het Kadaster-team.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde afhankelijk van bron, raadpleeg technisch DAP.
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
number	Ticketnummer leverancier	
Current_state	Status van het ticket	Waarde = 'Canceled'
comments	Bijgeleverde commentaar	Waarde = 'Kadaster canceled the ticket'
Resolution_notes	Reason for cancelation	

Tabel 6: outbound transacties – Canceled

Closed (I/C/R)

Een Closed transactie wordt aangeboden wanneer de status van het incident wijzigt naar gesloten. Dit kan een handmatige actie zijn of gebeuren door het automatisch sluiten.

Trigger Kadaster

De status van het incident wijzigt naar Closed.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde afhankelijk van bron, raadpleeg technisch DAP.
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
number	Ticketnummer leverancier	
Current_state	Status van het ticket	Waarde = 'Closed'
comments	Bijgeleverde commentaar	Waarde = 'Kadaster closed the ticket'
Resolution_notes		

Tabel 7: outbound transacties – Closed

Resolved (I)

Een Resolved-transactie wordt aangeboden wanneer een actor de oplossing heeft gevonden voor de verstoring en het incident administratief afgehandeld.

Trigger Kadaster

De Resolved-transactie wordt aangeboden als de status van het incident binnen Kadaster wijzigt naar Resolved.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde = "Incident"
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
Number	Referentienummer leverancier	
Current_state	Huidige status ticket	Waarde = "Resolved"
comments	Additionele berichtgeving vanuit worknote	
Resolution_notes	Notities geleverd ten behoeve van sluiten incident	
Resolution_code		

Tabel 8: outbound transacties – Resolved

Not resolved (I)

Een not resolved transactie wordt aangeboden wanneer de door de leverancier aangeboden oplossing niet heeft geresulteerd in het oplossen van de verstoring.

Trigger Kadaster

De not resolved transactie wordt aangeboden wanneer de gebruiker de aangeboden oplossing niet accepteerd.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde = "Incident"
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
Number	Incidentnummer Leverancier	
Current_state	Open	State van incident naar in progress
comments	"Kadaster send 'Not resolved' action"	

Tabel 9: outbound transacties – Not resolved

Hand-over (I/C/R)

Een In hand-over transactie wordt aangeboden wanneer een incident voor een andere actor is.

Trigger Kadaster

De Hand-over wordt aangeboden als een procesactor aangeeft dat een externe leverancier actie dient te ondernemen.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
action	Actie van transactie	Waarde = 'Handover'
Kad_id	Referentienummer Kadaster	Ticketnummer Kadaster
vendor_ID	Referentienummer Vendor	Ticketnummer Leverancier
Vendor	Ticket voor leverancier	Vendor aan wie het ticket wordt toegewezen bv; 'Kadaster'

Tabel 10: Outbound transacties – Hand-over

Not resolved (I)

Een not resolved transactie wordt aangeboden wanneer de door de leverancier aangeboden oplossing niet heeft geresulteerd in het oplossen van de verstoring.

Trigger Kadaster

De not resolved transactie wordt aangeboden wanneer de gebruiker de aangeboden oplossing niet accepteerd.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	Waarde = "Incident"
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg technisch DAP.
Number	Incidentnummer Leverancier	
Current_state	Open	State van incident naar in progress
comments	"Kadaster send 'Not resolved' action"	

Tabel 11: outbound transacties – Not resolved

Attachment (I/C/R)

Deze transactie zorgt ervoor dat het Kadaster kan samenwerken met externe leveranciers. In de uitwisseling zitten de werknotities, hetgeen dat benodigd is om te communiceren over verschillende instanties en de toegevoegde bijlages.

Trigger Kadaster

Aangeboden bericht voldoet aan de gestelde vereisten.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Interface	Ontvangende interface	
Sender	Zender	Waarde = "Kadaster"
Correlation_Source	Verzonden vanuit bron	referentietables
Correlation_ID	Referentienummer Kadaster	
Account {name}	Accountnaam Kadaster	Waarde = "Kadaster DC"
Account {Number}	Accountnummer Kadaster	Waarde afhankelijk van omgeving, raadpleeg Technisch DAP.
Number	Referentienummer Leverancier	
Current_state	Status van het Proces	
comments	Opmerking in worknote	
Attachments{file_Name}	Naam van bijlage	
Attachments{Content_type}	Type bijlage	BMP/CSV/DOC/DOCX/GIF/JKS/JPG/JPEG/KEYSTORE/MP4/MSG/PDF/PNG/PPT/PPTX/SVG/TIF/TTIF/TXT/VSDX/XLS/XLSX/ZIP (12MB MAX)
Attachments{Content_base64}	Specieke inhoud	

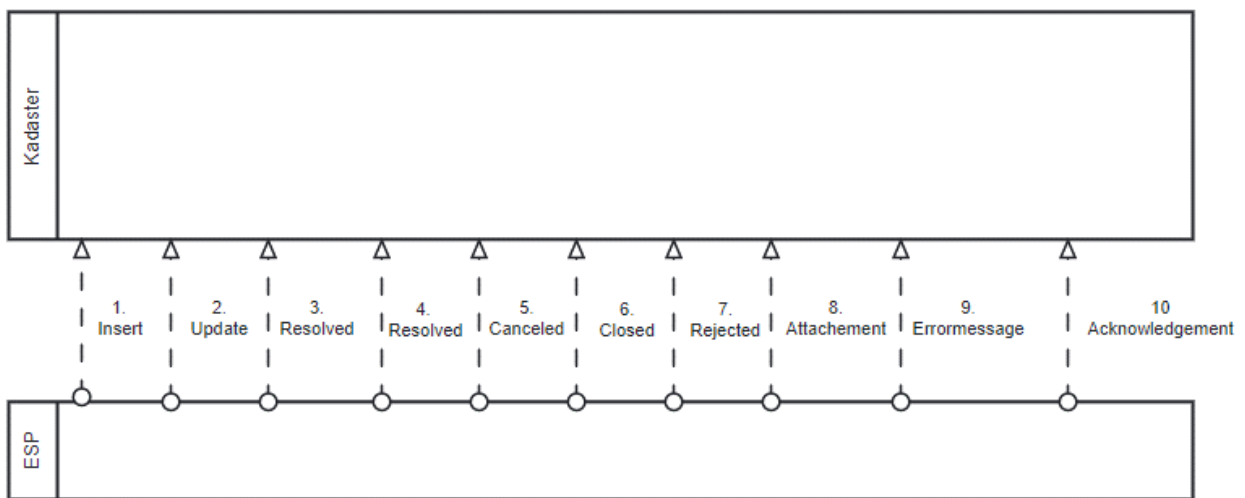
Tabel 12: Transactiespecificatie update

Error message (I/C/R)

Een error message-transactie wordt gestuurd wanneer er in de verwerking van het bericht een fout wordt gedetecteerd. Fout berichten dienen nader te worden besproken per leverancier. Error afhandeling dient nader afgestemd te worden met het Kadaster ESM-team. Generieke foutmeldingen staan beschreven in Technische DAP.

Inbound transacties

Dit hoofdstuk beschrijft de binnenkomende transacties die Het Kadaster van een leverancier verwacht om het proces bij het Kadaster te kunnen sturen. De payload van de inbound transacties zijn de vereisten om het proces geautomatiseerd te kunnen doorlopen. Bij het ontbreken van een element in de payload zal een actor binnen het Kadaster dit element moeten aanvullen. De payload van generieke transacties kan verschillen per proces. Verdere toelichting hieronder.



Figuur 8: inbound transacties

Insert (I /C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een ticket bij het kadaster aangevend te worden conform gedefinieerde aansluitvoorwaarden.

Veldwaarden Incident

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Insert'
Type	Type ticket	Verplicht waarde = 'Incident'
Vendor_id	Incidentnummer leverancier	verplicht
Short_description	Korte omschrijving van het incident	verplicht
description	Omschrijving van het incident	verplicht

Tabel 13: Inbound transactie Insert

Veldwaarden Change

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Insert'
Type	Type ticket	Verplicht waarde = 'Change'
Vendor_id	Changenummer leverancier	verplicht
Short_description	Korte omschrijving van het incident	verplicht
description	Omschrijving van het incident	verplicht
Category	Categorie van change	
Service	Dienst waarop wijziging toegepast gaat worden	verplicht
offering	Offering waarop wijziging toegepast gaat worden	
CI	Configuratie item waarop wijziging van toepassing is	
Priority	Prioriteit van wijziging	
Risk	Risico van de wijziging	Risico classificering conform kadaster gestelde kaders
Impact	Verwachte impact van de wijziging	
Chg_type	Type wijziging	'Normal/standard/emergency'
justification	Reden voor wijziging	
Implementation_plan	implementatieplan	
Risk_impact_analysis	Risico en impact analyse	Conform kadaster gestelde kaders
Backout_plan	Terugtrekkingsplan	
Test_plan	Testplannen	
Requested_by_date	Aangevraagd per datum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"
Start_date	Verwachte begindatum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"
End_date	Verwachte einddatum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"

Tabel 14:: Inbound transactie Insert

Update (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een ticket bij het kadaster geupdate dient te worden. Kad_id zorgt voor verwerking in te bepalen brontabel. Update transactie mag elk veld bevatten. Enkel afgestemde velden worden gemapped in ticket. Worknotes en bijlagen worden vanuit een update toegevoegd aan het ticket.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Update'
Kad_id	Ticketnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	Ticketnummer leverancier	verplicht
Note	Worknote	Worknote of bijlage
State	Proces state vendor	Gebruik label of nummer
Short_description	Korte omschrijving van het ticket	verplicht
Description	Omschrijving van het incident	verplicht
Category	Categorie van change	
Service	Dienst waarop wijziging toegepast gaat worden	verplicht
Offering	Offering waarop wijziging toegepast gaat worden	
CI	Configuratie item waarop wijziging van toepassing is	
Priority	Prioriteit van wijziging	
Risk	Risico van de wijziging	Risico classificering conform kadaster gestelde kaders
Impact	Verwachte impact van de wijziging	
Hold_reason	Reden voor on hond	Gebruik label of nummer
Justification	Reden voor wijziging	
Implementation_plan	implementatieplan	
Risk_impact_analysis	Risico en impact analyse	Conform kadaster gestelde kaders
Backout_plan	Terugtrekkingsplan	
Test_plan	Testplannen	
Requested_by_date	Aangevraagd per datum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"
Start_date	Verwachte begindatum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"
End_date	Verwachte einddatum	Format ; "07-06-2024 00:00:00"
Att_name	Naam van bijlage	
Att_data	Data van bijlage	

Tabel 15: : Inbound transactie Update

Resolved (I)

Transactie wordt aangeboden wanneer een incidentticket een mogelijke oplossing heeft.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Resolved'
Kad_id	Incidentnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	Incidentnummer leverancier	verplicht
Note	De notitie van het oplossen	
Close_code	De notitie opgegeven bij sluiten	label

Tabel 16: Resolved

Canceled (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een ticket wordt geannuleerd door de leverancier. Cancellen enkel conform afgesproken voorwaarden.

Specifieke werking

Cancel transactie voor incident resulteert in status 'in progress' en integratie wordt ontkoppeld.

Cancel transactie voor change resulteert in canceled ticket.

Cancel transactie voor service request resulteert in Closed skipped.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Canceled'
Kad_id	ticketnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	ticketnummer leverancier	verplicht
Note	De notitie van het oplossen	

Tabel 17: : Inbound transactie Canceled

Closed (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een ticket wordt geannuleerd door de leverancier. Cancellen enkel conform afgesproken voorwaarden.

Specifieke werking

Closed transactie voor incident resulteert in status 'Closed'. Toevoeging van aanvullende worknote met bevestiging van sluiting

Closed transactie voor change resulteert in canceled ticket. Toevoeging van aanvullende worknote met bevestiging van sluiting. Note en code worden toegevoegd aan sluitingsnotities.

Closed transactie voor service request resulteert in Closed complete/incomplete.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Closed'
Kad_id	ticketnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	ticketnummer leverancier	verplicht
state	De notitie van het oplossen	
note	Worknote meegegeven	
Close_code	Code waarmee de change is gesloten	Enkel verplicht voor change.

Tabel 18: : Inbound transactie Closed

Rejected (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een ticket wordt afgewezen door de leverancier. Rejecten mag enkel conform afgesproken voorwaarden.

Specifieke werking

reject transactie voor incident resulteert in status 'in progress' en integratie wordt ontkoppeld en meest recente kadaster oplosgroep wordt actief.

reject transactie voor service request resulteert in 'in progress'. rejection van servicerequest enkel voor niet gedefinieerde service request. Zoals 'Overig IT verzoek' welke handmatig gerouteerd wordt.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'rejected'
Kad_id	ticketnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	ticketnummer leverancier	verplicht
Note	De notitie voor afwijzen	

Tabel 19: : Inbound transactie Rejected

Errormessage (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een leverancier aangeeft dat een ticket een probleem heeft ervaren. De errormeldingen worden bij Kadaster toegevoegd als worknote.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Error'
Kad_id	Ticketnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	Ticketnummer leverancier	verplicht
Note	De specifieke foutmelding	

Tabel 20: : Inbound transactie Errormessage

Acknowledge (I/C/R)

Transactie wordt aangeboden wanneer een leverancier een asynchrone monitor queue hanteert. Een acknowledgement is de bevestiging van het aanmaken van een ticket nadat deze door de queue is afgehandeld.

Veldwaarden

Veld	Beschrijving	Opmerking
Action	Soort actie	Verplicht waarde = 'Acknowledgement'
Kad_id	Incidentnummer Kadaster	verplicht
Vendor_id	Incidentnummer leverancier	verplicht

Tabel 21: : Inbound transactie Acknowledge