

Communicatie strategie LSVM – Incident management

De communicatie strategie voor incident management beschrijft de frequentie en wijze waarop communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer plaats vindt.

Incidenten management

Voor Prio1 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van een Prio1 incident verlopen via de ITSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtgever bepaald de priorisering van het incident en geeft deze door aan de opdrachtnemer
- De opdrachtgever informeert de service-desk van de opdrachtnemer bij een nieuw Prio1 incident op de volgende wijze:
 - o Het registreren van een incident in de ITSM applicatie waarbij opdrachtnemer eigenaar van het incident wordt
 - o Een telefonische melding aan de service-desk van de opdrachtnemer en eventueel de service manager

Frequentie van informeren:

- De opdrachtnemer informeert iedere 2 uur telefonisch de opdrachtgever over de voortgang van het incident
- De opdrachtnemer informeert iedere 2 uur via e-mail de CRR over de voortgang van het incident
- De opdrachtnemer informeert ieder begin van de dag opdrachtgever en CRR via e-mail over mogelijke oploftijd van het incident
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons-learned) voor in het archief.

Voor Prio2 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 2 incident lopen via de ITSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR en opdrachtgever iedere werkdag via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

Voor Prio3 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 3 incident lopen via de ITSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR bij iedere nieuwe update over het incident via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

Voor Prio4 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 4 incident lopen via de ITSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR bij iedere nieuwe update over het incident via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

Jaarlijkse upgrade

Voor de jaarlijkse upgrade gelden de volgende afspraken:

- De opdrachtnemer maakt een totaal planning voor het upgraden van de VMS omgeving van ProRail
- De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever op maandagochtend voor 08:00 uur welke stations die week geüpgraded worden
- De opdrachtnemer informeert voorafgaand aan het upgraden van een station de CRR telefonisch en bevestigt dit via de e-mail, na toestemming start de upgrade
- Bij een succesvolle upgrade informeert de opdrachtnemer de CRR telefonisch, na akkoord e-mail de opdrachtnemer de CRR ter bevestiging