

1.1 Major Incident

Een P1 Major Incident is een verstoring in de ICT dienstverlening waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen met een hoge impact en urgentie dat van invloed is op de gehele organisatie of een groot deel ervan. Een Major Incident leidt er bijna altijd toe dat services niet meer beschikbaar zijn maar kan ook het vermogen van werknemers verstoren om hun werk op tijd af te krijgen, wat leidt tot een verstoring van de bedrijfsvoering.

1.2 Doel

Het doel van Crisis Management: P1 Major Incidenten is om de impact hiervan te minimaliseren, adequaat te communiceren en het incident zo snel mogelijk te verhelpen.

1.3 Resultaat

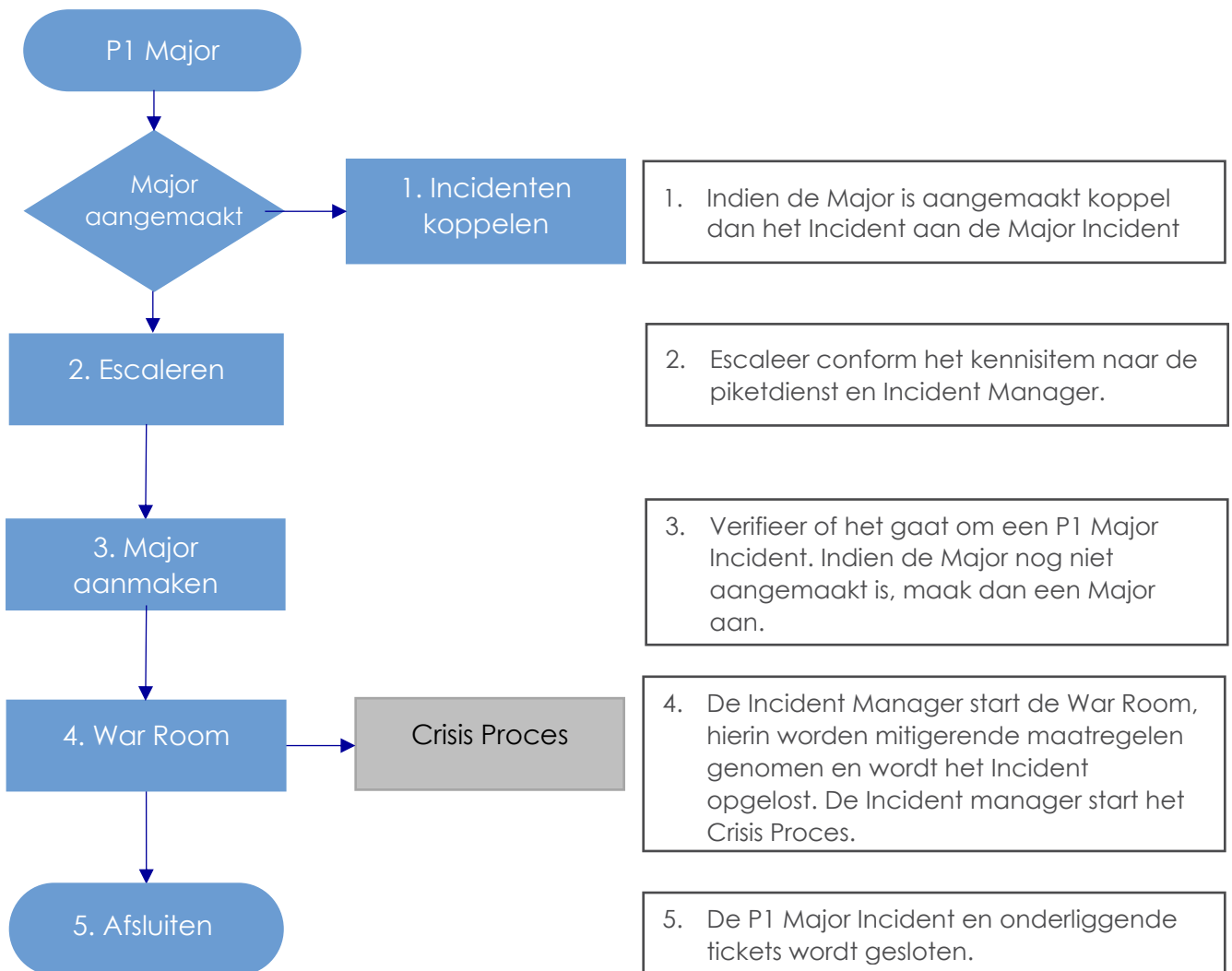
Resultaten van een adequaat Major Incident Management proces zijn:

1. Het minimaliseren van de impact van een Major Incident.
2. Het snel(ler) verhelpen van een Major Incident.
3. Het eenduidig informeren van gebruikers.

Het opstellen van een Major Incident rapportage om herhaling van het Major Incident te voorkomen

2 Crisis Management: P1 Major Incidenten

Crisis Management: P1 Major Incidenten onderkent de volgende stappen:



3 Omschrijving Crisis Management: P1 Major Incidenten

Hieronder volgt een omschrijving van het proces met de referentie naar het de stappen in het proces en de Kennisitems in TOPdesk.

Raadpleeg de Kennisitems in TOPdesk voor gedetailleerde werkinstructies.

Stap	Kennis item	Omschrijving
1	KI 0485	<i>Incidenten koppelen</i> Indien het Incident gerelateerd is aan het Major Incident koppel het Incident dan aan de Major. Controleer goed of de categorieën en subcategorieën alsmede de "soort" melding juist is ingevuld.
2	KI 0495	<i>Escaleren</i> Escaleer conform het kennisitem naar de piketdienst en Incident Manager.
3	KI 0492	<i>Major aanmaken</i> Maak een Major Incident aan conform het kennisitem en communiceer aan de Servicedesk dat zij alle gerelateerde meldingen aan het Major Incident hangen. De dienstdoende Servicedesk medewerker is te vinden in Checks (rooster applicatie).
4		<i>War Room</i> De Incident Manager start een War Room en nodigt hierin in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none">A. De dienstdoende FB Piketdienst (ERT)B. De dienstdoende SD+ medewerkerC. Dienst Manager Indien de applicatie of dienst nog in een projectfase bevindt zal de Projecteider worden uitgenodigd. De Incident Manager is tevens de "linking pin" naar de Situation Room, in de Situation Room neemt de Voorzitter besluiten ten aanzien van de P1 Major Incident. Besluiten en acties worden onder leiding van de Incident Manager uitgevoerd in de War Room, tevens is de Incident Manager verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk verhelpen van het Incident.
5		<i>Sluiten</i> De P1 Major Incident wordt gesloten, dit inclusief alle onderliggende incidenten. De Incident Manager verzorgt tevens een Major Incident rapportage.