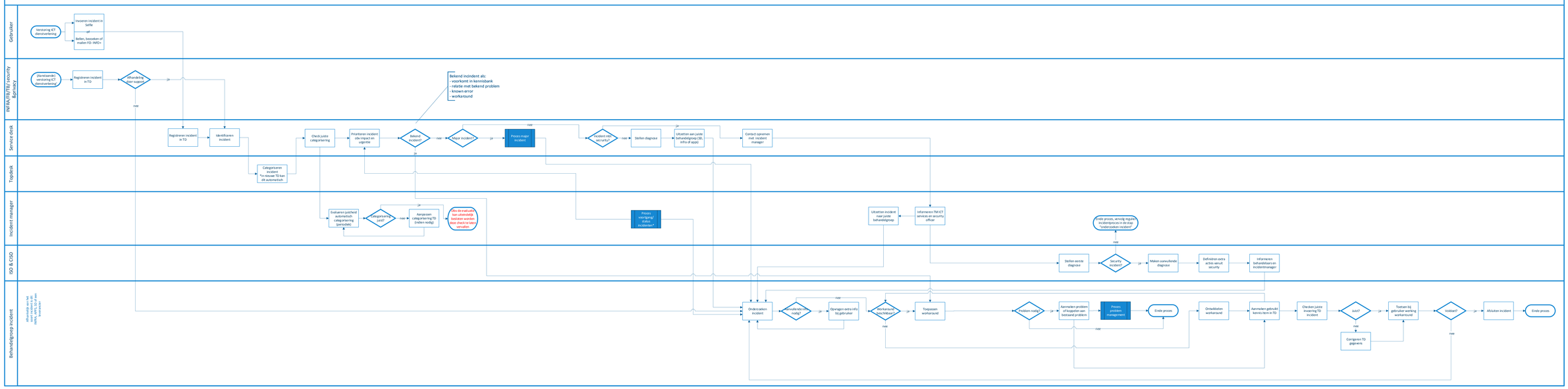
Cluster Info+ – proces Incidentproces
Proceseigenaar: Paul Heslenfeld
Procesbeheerder: Martin Hoogendoorn
Versie: 1.2
Versiedatum: 17 12 2020
Vastgesteld dd: 22 12 2020



Een Security incident is per definitie een incident met een hoge impact.Er is spraken van een security aangelegenheid (zoals een ongeautoriseerde activiteit of virus uitbraak). De prioriteit hiervan is altijd kritiek en dient onmiddellijk opgepakt te worden.
Over het algemeen kunnen we stellen dat een incident met de prioriteit Kritiek of Hoog als major incident bestempeld kan worden en als zodanig moet worden opgepakt.

- Het kan nodig zijn contact te hebben met de melder van het incident als er direct acties nodig zijn vanuit de gebruiker (zoals innemen van devices of aangifte bij politie
- Bij een incident met hoge impact op de organisatie zal deze als Major melding behandeld worden en zullen communicatie tijden vanuit dat proces gelden.
- Wanneer Incidentmanager het nodig acht breder te communiceren zal dit via Whatsapp en een Intranetbericht worden gedaan. Hij levert de communicatie aan het bedrijfsbureau die na controle deze op Intranet plaatst..

Bij het doorzetten naar de juiste behandelgroep wordt security meegenomen in de communicatie naar de behandelgroep toe. Tevens kan Security een extra bron van informatie zijn voor de behandelaars.
Tevens wordt de voortgang van het incident gevolgd door zowel de incident manager als security

* proces voortgang/ status incidenten moet nog beschreven worden