

Bijlage L - Kaders Incident Management

1. Algemeen

- Opdrachtnemer gebruikt het Incident Management proces op basis van ITIL 4, zoals hieronder verder uitgewerkt.

2. Urgentie en impact bepalen de prioriteit

2.1. Urgentie:

- **Hoog:** Meerdere ICT-diensten functioneren niet meer en/of primaire onderwijsprocessen worden geraakt en/of ernstige beveiligingsincidenten.
- **Gemiddeld:** Een enkele ICT-dienst functioneert niet meer zonder directe impact op primaire onderwijsprocessen.
- **Laag:** Een ICT-dienst ondervindt hinder zonder impact op primaire onderwijsprocessen.

2.2. Impact:

- **Groot:** Vrijwel alle klassen/afdelingen/locaties (per school en / of LO breed) worden geraakt.
- **Gemiddeld:** Meerdere klassen/afdelingen/locaties (per school en / of LO breed) worden geraakt.
- **Klein:** Eén klas/afdeling (per school en / of LO breed) wordt geraakt.

2.3. Prioriteitenmatrix

Urgentie	Impact Groot	Impact Gemiddeld	Impact Klein
Hoog	P1	P1	P2
Gemiddeld	P2	P3	P4
Laag	P3	P4	P4

2.4. Oplostijden Voorstel

Prioriteit	Beschrijving	Max Reactietijd	Max Oplostijd
P1	Kritieke incidenten: Onbeschikbaarheid van systemen met directe impact op primaire processen. P1 geldt ook op weekend- en (wettelijke) feestdagen	30 minuten	< 4 uur
P2	Belangrijke incidenten: Functiebeperkingen zonder directe impact op primaire processen.	60 minuten	< 8 uur
P3	Minder kritieke incidenten: Functionele verstoringen die uitstel kunnen verdragen.	4 uur	< 16 uur
P4	Lage prioriteit: Kleine verstoringen zonder directe impact op bedrijfsvoering.	8 uur	< 40 uur

3. SPOC Proces Globaal

3.1. Aanname en registratie

- **Eerste contact:** Alle incidenten en serviceverzoeken worden door eindgebruikers gemeld bij de Servicedesk van Opdrachtnemer, het Single Point of Contact (SPOC), via telefoon, e-mail of self-service portal. Hierbij hanteert LO een zo hoog mogelijk first call to fix percentage.
- **Registratie:** De servicedesk registreert elk incident of verzoek in het ITSM-systeem van LO, waarbij alle relevante details worden vastgelegd.

3.2. Classificatie en prioritering

- **Classificatie:** De servicedesk bepaalt de categorie en prioriteit van het incident op basis van de urgentie en impact matrix.
- **Toekenning:** Tickets worden toegewezen aan de juiste oplosgroep (1e-lijn, 2e-lijn of 3e-lijn) op basis van de classificatie.

3.3. Onderzoek en diagnose

- **Eerste lijn:** Probeer incidenten op te lossen met behulp van de kennisdatabase en standaard werkinstructies.
- **Escalatie:** Indien het incident niet door de eerste lijn kan worden opgelost, wordt het geëscaleerd naar de tweede of derde lijn voor verdere diagnose en oplossing.

3.4. Oplossen en herstellen

- **Oplossing toepassen:** De toegewezen oplosgroep werkt aan het oplossen van het incident en registreert alle stappen in het ticketingsysteem.
- **Communicatie:** De servicedesk communiceert regelmatig met de melder over de voortgang van het incident.

3.5. Verificatie, afsluiting of heropening

- **Verificatie:** Nadat een oplossing is geïmplementeerd, neemt de servicedesk contact op met de melder om te verifiëren of het incident naar tevredenheid is opgelost.
- **Afsluiting:** Het ticket wordt afgesloten in het systeem, en de melder ontvangt een bevestiging.
- **Heropening:** Het ticket mag uitsluitend worden heropend als het over hetzelfde asset en onderwerp gaat binnen een periode van 48 uur. Anders dient er een nieuw ticket hiervoor aangemaakt te worden door Opdrachtnemer.

3.6. Voortgangsbewaking en escalatie

- **Monitoring:** De servicedesk monitort continu de status en doorlooptijd van openstaande incidenten.
- **Escalatieprocedure:** Indien de oplostijden dreigen te worden overschreden, wordt het incident geëscaleerd naar de Incident Manager voor verdere actie.

3.7. Rapportage en evaluatie

- **Rapportage:** Regelmatige rapportages over incidenten worden gegenereerd, inclusief statistieken over aantallen, doorlooptijden en oplostijden. Zie ook hiervoor het PvE.
- **Evaluatie:** Periodieke evaluaties van het incidentproces worden uitgevoerd om verbeterpunten te identificeren en implementeren.

4. Problem Management en Root Cause Analysis (RCA)

4.1. Problem Management

- **Implementatie:** De leverancier moet een Problem Management-proces hebben dat voldoet aan de ITIL-standaarden.
- **Known Errors:** Incidenten die resulteren in tijdelijke oplossingen (workarounds) moeten worden geëscaleerd naar Problem Management om de onderliggende oorzaak (root cause) te identificeren en te elimineren.

4.2. Root Cause Analysis (RCA)

- **Verplichting bij P1:** Voor elk prioriteit 1 incident moet een gedetailleerde Root Cause Analysis (RCA) worden uitgevoerd, inclusief bijbehorende incident, probleem of change.
- **RCA Rapport:** Het RCA-rapport moet binnen een 5 werkdagen worden opgeleverd, met duidelijke aanbevelingen voor preventieve maatregelen om herhaling te voorkomen, RCA rapport zal altijd ism Lucas Onderwijs besproken worden.