

OCMW <naam>

Disaster Recovery Procedure (DRP)

Business Continuity Planning



Inhoud

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding | 2 |
| 2. Personen in het bezit van deze procedure..... | 3 |
| 3. Communicatieverantwoordelijke tijdens een rampsituatie | 3 |
| 4. Algemeen schema bij de afhandeling van een ramp | 4 |
| 5. Overzicht tijdens normale werking van de organisatie..... | 5 |
| 6. Overzicht service providers - ICT leveranciers - Services | 7 |
| 7. Overzicht telefonie (intern) – algemeen | 7 |
| 8. Overzicht verzekeringspolissen | 7 |
| 9. Overzicht ICT configuratie – algemeen (Q2 2020) | 8 |
| 10. Inventaris ICT en bureaumateriaal | 10 |
| 11. Systeembijstand en SLA..... | 10 |
| 12. Coördinator rampenplan – Crisisstaf – Contactadres - Uitwijklocatie | 11 |
| 13. Stappenplan bij de afhandeling van een algemene of gedeeltelijke ramp..... | 12 |
| 13.1 Situatie A : voortzetting van diensten in de uitwijklocatie | 13 |
| 13.2 Situatie B : voortzetting van diensten in de bestaande gebouwen | 15 |
| 14. Herstelfase..... | 16 |
| 15. Versiebeheer : overzicht aanpassingen en correcties..... | 16 |



Disaster Recovery Procedure (DRP)

1. Inleiding

Een ingrijpende gebeurtenis zoals een ramp veroorzaakt altijd emotie en stress die mensen mogelijk functioneel beperkt en ze daardoor belet om een bepaalde logica te volgen. Een plan van aanpak vormt een leidraad waardoor men enigszins beschikt over het volgen van een logische structuur van de te nemen acties in geval van een ramp. Het helpt de verantwoordelijken en medewerkers van de organisatie om de nodige acties beter te coördineren. De beschikking over een document van alle noodzakelijke informatie bij de coördinatie van een noodsituatie is zeker een hulp om sneller en doeltreffender te reageren om de activiteiten van de organisatie of onderneming opnieuw te kunnen opstarten.

- Welke zijn de lijst van acties die in het geval van een ramp dienen genomen te worden ?
- Waar kan men beginnen met een nieuwe opstart van de diensten en dienstverlening ?
- Is er een andere noodlocatie voorzien voor de organisatie tijdens een ramp, bv:
 - In een woonzorgcentrum, indien de organisatie hierover beschikt
 - In een andere organisatie ?
 - In één of meerdere lokalen beschikbaar via de gemeente ?
 - In één of meerdere schoolklassen ?
 - In een lokaal van een bibliotheek ?

Om de werking van de organisatie en haar diensten op te starten komen natuurlijk ook de technische aspecten aan bod

- de communicatie (telefonie) terug beschikbaar stellen,
- de internet verbinding tot stand brengen,
- de verbinding naar de KSZ en/of rijksregister beschikbaar stellen.

Andere elementen die men moet weten zijn de beschikbare middelen die moeten voorzien worden zijn voor het personeel. Het is daarom nuttig om een inventaris te hebben van

- het meubilair,
- het informaticamateriaal (hardware),
- de software,
- een exemplaar van of kennis van toegang naar de laatste backups,
- een inventaris van alle ICT partners en/of leveranciers.

Al deze elementen zijn verzameld in dit plan. Daardoor vormt dit plan een handleiding dat de organisatie moet helpen om snel de nodige acties te ondernemen en daardoor het personeel in staat te stellen de diensten te hervatten en de werking van de organisatie te verzekeren.



Disaster Recovery Procedure (DRP)

Dit rampenplan beschrijft een scenario waarbij uitgegaan wordt van onderstaande veronderstellingen

- Een totale ramp waarbij een volledige uitwijking (zowel technisch als organisatorisch) noodzakelijk is.
- Een gedeeltelijke ramp : de aard van de ramp vereist niet dat alle onderdelen (zowel technisch als organisatorisch) van dit plan moeten uitgevoerd worden.
- Er kan een beroep worden gedaan op alle personeelsleden.
- Indien de ramp tijdens de diensturen gebeurt, wordt het personeel, na evacuatie en telling, voor het verdere verloop van de dag naar huis gestuurd en wordt het scenario verder buiten de diensturen afgewerkt, volgens de schikkingen van de ramp.
- De hard- en softwareleveranciers kunnen het benodigde informaticamateriaal binnen een beperkt aantal dagen ter beschikking stellen op de uitwijklocatie.
- De back-ups zijn beschikbaar.
- Ten minste beschikken de voorzitter, de algemeen directeur en eventueel andere aangeduide verantwoordelijken over een exemplaar van het rampenplan, die zij bewaren op een beveiligde maar steeds toegankelijke fysieke of logische locatie.

2. Personen in het bezit van deze procedure

OCMW <naam>

- Voorzitter : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Algemeen directeur: <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Adjunct algemeen directeur : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Financieel directeur : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Adjunct financieel directeur : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Diensthoofd Sociale Dienst : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- ICT systeembeheerder : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *
- Stafmedewerker : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *

<organisatie van de DPO>

- Data Protection Officer : <voornaam><naam> - GSM : **** * * * *

OPM : deze personen beschikken over een exemplaar van dit rampenplan buiten de muren van de organisatie. Dit kan een papieren of een elektronisch exemplaar zijn. Een elektronisch exemplaar kan door de belanghebbende zelf uitgeprint worden indien de situatie dit vereist. Dit document is uiterst vertrouwelijk en kan slechts gedeeld worden met personen die niet in de lijst zijn opgenomen, enkel na overleg met het bestuur.

3. Communicatieverantwoordelijke tijdens een rampsituatie

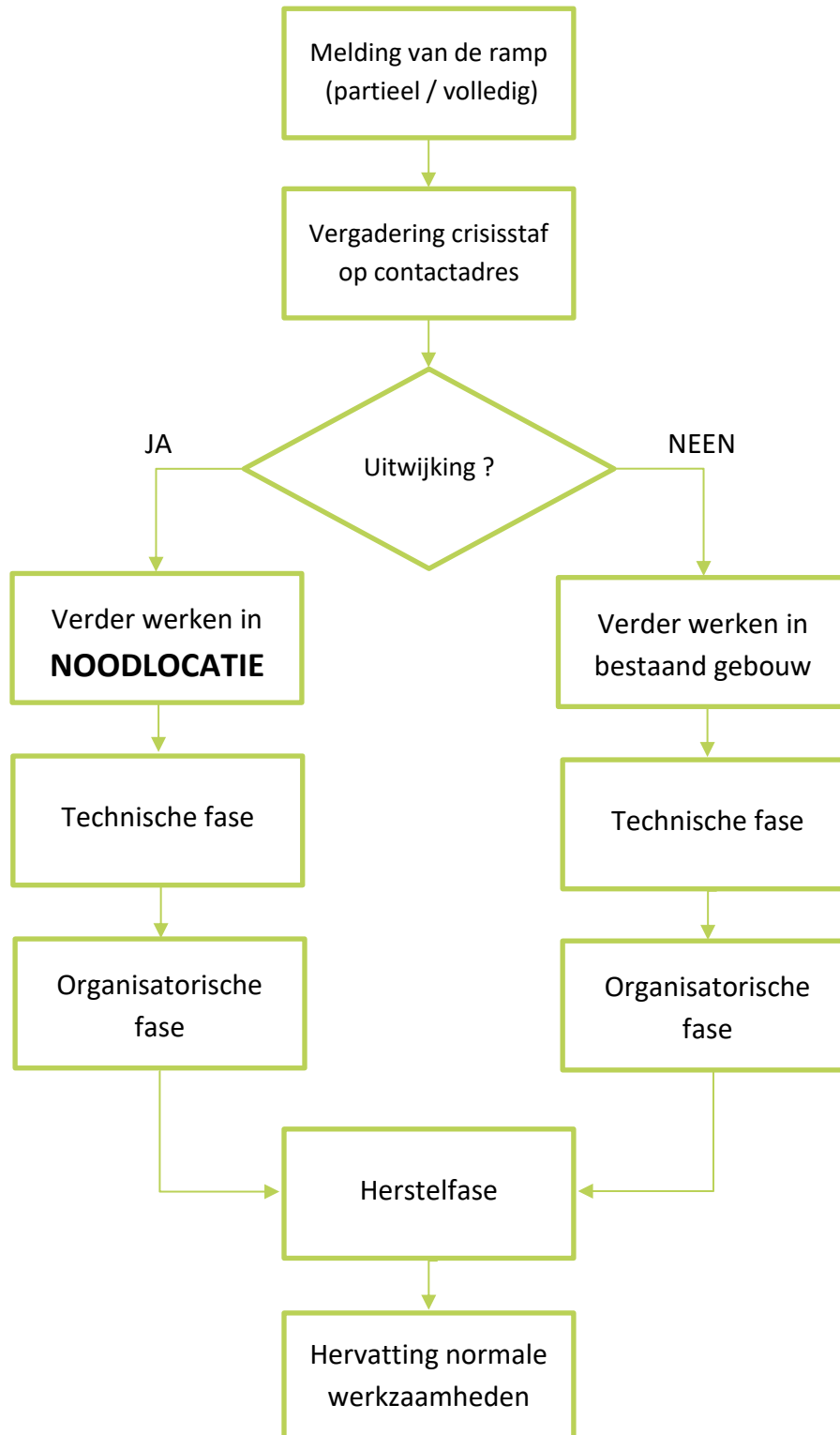
Communicatieverantwoordelijke voor alle interne en externe communicatie tijdens een rampsituatie.
(website, personeel, medewerkers)

<voornaam><naam> , <functie>



Disaster Recovery Procedure (DRP)

4. Algemeen schema bij de afhandeling van een ramp





Disaster Recovery Procedure (DRP)

5. Overzicht tijdens normale werking van de organisatie

Tijdens de normale werking beschikt het **OCMW van <naam>** over de volgende eenheden :

- Administratie OCMW – <naam locatie> – <adres locatie>
- Sociale dienst OCMW - <naam locatie> – <adres locatie>

Bijzondere aandachtspunten :

Hier volgt een algemene beschrijving van de ICT infrastructuur en mogelijke rampenscenarios. Deze beschrijving wordt actueel gehouden naargelang de technische wijzigingen of veranderingen naar infrastructuur.



Disaster Recovery Procedure (DRP)

Netwerkschema. Het netwerkschema wordt actueel gehouden naargelang de technische wijzigingen of veranderingen naar infrastructuur.

Figuur 1 : algemeen schema ICT en communicatie

| Locatie | Netwerk intern | Netwerk bezoekers | Telefonie (Digitaal) |
|----------------|-----------------------|-------------------|-----------------------------|
| <naam locatie> | Ja (wired + wireless) | Ja (wireless) | Ja (enkel vaste toestellen) |
| <naam locatie> | Ja (wired + wireless) | Ja (wireless) | Ja (enkel vaste toestellen) |

Tabel 1 : overzicht datacommunicatie en telefonie

OPM : het interne draadloze netwerk van de gemeente is ook beschikbaar in het OCMW

- Locatie(s) OCMW netwerk :
 - <naam locatie> - <adres locatie>
 - <naam locatie> - <adres locatie>
 - <naam locatie> - <adres locatie>
 - <naam locatie> - <adres locatie>
- Locatie WAN aansluiting (internet / KSZ) : <naam locatie>
- Locatie serverinfrastructuur OCMW : <naam locatie>
- Locatie telefoonaansluiting : <naam locatie>

OPM : Alle externe communicatieaansluitingen bevinden zich in de serverruimte in <locatie>



Disaster Recovery Procedure (DRP)

6. Overzicht service providers - ICT leveranciers - Services

Service providers

| Service | Leverancier | Contact | Opmerkingen |
|------------------|--------------------|------------|-------------|
| Internet (+ KSZ) | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk |
| Telefonie (vast) | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk |
| Telefonie - vast | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk |

Tabel 2 : algemeen overzicht communicatiediensten

- Accountmanager <naam leverancier> : <voornaam><naam> – **** * * * * * / * * * * * * * *
- Accountmanager <naam leverancier> : <geen gegevens beschikbaar>

ICT leveranciers (hard- & software)

| Type | Leverancier | Contact | Opmerkingen |
|-------------------------------|--------------------|------------|--------------------|
| Firewall | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk |
| Hardware (server) | <naam leverancier> | <tefefoon> | |
| Hardware (switches , Wifi) | <naam leverancier> | <tefefoon> | Raamcontract |
| Hardware (portables) | <naam leverancier> | <tefefoon> | Raamcontract |
| Hardware (thin clients) | <naam leverancier> | <tefefoon> | |
| Hardware (printer) | <naam leverancier> | <tefefoon> | |
| Software (apps / office) | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk technisch |
| Software (Office 365) - cloud | <naam leverancier> | <tefefoon> | helpdesk |
| XENTA betaalterminal | <naam leverancier> | <tefefoon> | |
| Inbraak detectie | <naam leverancier> | <tefefoon> | Alarmcentrale |

Tabel 3 : algemeen overzicht ICT leveranciers

- Accountmanager <naam leverancier>: <voornaam><naam> – **** * * * * *
- Accountmanager <naam leverancier> : <voornaam><naam> – **** * * * * *
- Accountmanager <naam leverancier> : <voornaam><naam> – **** * * * * *

7. Overzicht telefonie (intern) – algemeen

De organisatie maakt gebruik van een digitale telefooncentrale (no SIP), en is in gebruik door gemeente en OCMW. De aansluiting van de telefooncentrale bevindt zich in <locatie>

| Type | Leverancier | # interne nummers | Opmerkingen |
|-------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Digitaal (no SIP) | <naam leverancier> | 20 | Vaste toestellen |
| | | 1 | DECT toestellen |
| Analoog | | 1 | Fax, aangesloten op multifunctional |

Tabel 4 : algemeen overzicht telefonie OCMW (intern)

8. Overzicht verzekeringspolissen

Een overzicht van de verzekeringspolissen is te vinden in het document : overzicht verzekeringen



Disaster Recovery Procedure (DRP)

9. Overzicht ICT configuratie – algemeen (Q2 2020)

Server configuratie (gezamenlijk gemeentebestuur en OCMW) :

- Virtueel (<productnaam>)
 - VM Hosts : <aantal>
 - VM Guests : <totaal aantal> (Windows server <aantal>, Linux server <aantal>, Windows Adm workstation <aantal>)
- Fysiek
 - <nvt >

Client configuratie :

- Windows RDS
- Desktops : <nvt >
- Portables : <aantal>, Windows 10 Professional
- Thin clients : <aantal>
- Office : Office 2016 en recenter

Netwerk :

- LAN network layout :
 - Firewall : Ja, on-premise (<locatie>), centraal voor beide besturen
 - Network switches (managed) : aantal
 - Network switches (unmanaged) : aantal
 - VLAN xx : IP telefonie
 - VLAN xx : Wifi internal
 - VLAN xx : Thin clients
 - VLAN xx : Administratieve gebouwen
 - VLAN xx : Wifi guest
 - Draadloze verbindingen tussen vestigingen (WPA2 – Personal (AES encryption))
- WAN connection (internet)
 - <naam leverancier> : <subscription> - Mbps (down/up) : xx / yy
 - WAN assigned IP : <aantal> (VPN end-users)
- VPN :
 - Remote User (Telewerker) : Ja (SSL), via centrale firewall
 - Intrasite : <nvt >

Cloud toepassingen voor end-users :

- Microsoft 365 (Raamcontract <organisatie> - licenties <naam leverancier>)
 - E3 (Office apps / Exchange / Teams / Sharepoint / OneDrive)

Cloud toepassingen voor administrators :

- Microsoft Azure Active Directory



Disaster Recovery Procedure (DRP)

Back-up

- software : <productnaam> (via virtueel administratief workstation)
- Type :
 <backup schema>
- Tijdstip :
 <tijdstip>
- Back-up resultaat en meldingen :
 <username>@<domain>.be
 <username>@<domain>.be (back-up)
- Schema (retention period : xx dagen) :
 <backup retention schema>

| | Dag 1 | Dag 2 | Dag 3 | Dag 4 | Dag 5 | Dag 6 | Dag 7 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Dag 1-7 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 8-14 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 15- 21 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 22-28 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 29 - 35 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 36 - 42 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 43 - 49 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 50 - 56 | * | * | * | * | * | * | * |
| Dag 57 - 60 | * | * | * | * | * | * | * |

- Medium :
 <beschrijving medium>
- Medium locatie :
 Back-up infrastructuur <naam locatie>

Back-up schema : Het back-up schema wordt actueel gehouden naargelang de technische wijzigingen of veranderingen naar infrastructuur

Figuur 2 : back-up – algemeen schema



Disaster Recovery Procedure (DRP)

10. Inventaris ICT en bureaumateriaal

Een up-to-date inventaris is een belangrijk hulpmiddel om te weten te komen welke en hoeveel van de gebruikte middelen dienen beschikbaar gesteld te worden om de diensten van de organisatie voort te kunnen zetten in het geval van een ramp. Een up-to-date inventaris geeft op elk tijdstip een overzicht weer van de gebruikte middelen tijdens de normale werking van de organisatie. Weliswaar is het voornamelijk de bedoeling om een minimale dienstverlening te kunnen waarborgen tijdens de beperkte en tijdelijke periode van een ramp. Mogelijk is het daarom niet noodzakelijk om een volledige opstelling van de informatie en communicatie infrastructuur van de organisatie tijdens de normale werking na te streven. Een basis dienstverlening beschikbaar stellen is het uiteindelijke doel tijdens een rampsituatie.

De volgende inventarissen zijn beschikbaar en worden regelmatig updated :

- Hardware (netwerk, servers, computers, printers, telefonie),
- Software (alle toepassingen),
- Accounts voor de verschillende toepassingen (domain, e-mail, ...),
- Services, diensten en leveranciers,
- Kantoormeubilair en –materiaal.

| Inventaris | Verantwoordelijke | Systeem | Opmerkingen |
|-----------------|-------------------|----------------|--------------------|
| Hardware | <voornaam><naam> | <naam locatie> | regelmatige update |
| Software | <voornaam><naam> | <naam locatie> | regelmatige update |
| Accounts | <voornaam><naam> | <naam locatie> | regelmatige update |
| ICT partners | <voornaam><naam> | <naam locatie> | regelmatige update |
| Kantoomateriaal | <voornaam><naam> | Boekhouding | regelmatige update |

Tabel 5 : Overzicht inventarissen

11. Systeembijstand en SLA

Het **OCMW van <naam>** beschikt via de soft- en hardware leverancier **<organisatie>** over het contract 'Jaarlijkse systeembijstand' . Dit omvat het leveren van de nodige hard- en software (server en netwerk) in het geval van een algemene of gedeeltelijke ramp situatie. Voor verdere informatie, contacteer de accountmanager.

<naam leverancier> Service Level Agreement (SLA) – WAN aansluiting (Internet Explore) :
De standaard SLA garandeert een herstelling binnen de 5 uur tussen 08:00 en 20:00 H, van maandag tot vrijdag. Zaterdag tussen 08:00 H en 16:30 H. – **helpdesk : 0800 14 888**
(KLANTENNR : xxx – DSID : xxx – LINE NR : xx xxx xx xx – EXPLORE : xxx)



Disaster Recovery Procedure (DRP)

12. Coördinator rampenplan – Crisisstaf – Contactadres - Uitwijklocatie

Tijdens de opmaak van dit document werden een aantal afspraken gemaakt, verantwoordelijken aangeduid en locaties vastgelegd.

Coördinator

Aangesteld als coördinator bij uitvoering van dit rampenplan :

| |
|---|
| Algemeen directeur: <voornaam><naam> Adjunct algemeen directeur : <voornaam><naam> |
|---|

Crisisstaf deelnemers

De leden van de crisisstaf zullen worden uitgenodigd door de coördinator rampenplan op de eerste vergadering, volgend op de ramp.

| Naam | Tel | functie |
|------------------|--------------|------------------------------|
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Voorzitter |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Algemeen directeur |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Adjunct algemeen directeur |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Financieel directeur |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Adjunct financieel directeur |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Diensthofd Sociale Dienst |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Deskundige ICT (gemeente) |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Stafmedewerker |
| <voornaam><naam> | **** * * * * | Data Protection Officer |

Tabel 6: Lijst deelnemers crisisstaf

Contactadres voor de crisisstaf

Deze locatie werd vastgelegd als primair contactadres voor de vergadering van de crisisstaf :

| |
|---|
| <naam locatie>, vergaderzaal Contactpersoon : <voornaam><naam> |
|---|

OPM : Indien, ingevolg omstandigheden, het contactadres voor de crisisstaf niet beschikbaar of bereikbaar zou zijn, zal de rampenplan coördinator een nieuwe locatie vastleggen en deze meedelen aan de crisisstaf.

Uitwijklocatie(s)

Deze locatie(s) werd(en) vastgelegd als tijdelijke locatie voor de voortzetting van de diensten van de organisatie.

| |
|--|
| optie 1 : <naam locatie> - <adres locatie> optie 2 : <naam locatie> - <adres locatie> |
|--|



Disaster Recovery Procedure (DRP)

13. Stappenplan bij de afhandeling van een algemene of gedeeltelijke ramp

Melding van de ramp

De algemeen directeur of diens adjunct worden door de veiligheidsdiensten (politie, brandweer) ingelicht over een ramp situatie aangaande het gebouw en/of de diensten van de eigen organisatie.

Verzamelen op contactadres

De algemeen directeur of diens adjunct nemen contact op met de leden van de crisisstaf en maken een afspraak op het contactadres.

De leden in het bezit van een exemplaar van het rampenplan begeven zich met hun exemplaar van het rampenplan naar het contactadres dat vastgelegd werd door de coordinator.

OPM : de personen van de crisisstaf beschikken over een exemplaar van het rampenplan buiten de muren van de organisatie. Dit kan een papieren of een elektronisch exemplaar zijn. Een elektronisch exemplaar kan door de belanghebbende zelf uitgeprint worden indien de situatie dit vereist. Dit document is uiterst vertrouwelijk en kan slechts gedeeld worden met personen die niet in de lijst zijn opgenomen (cfr hfdstk 2 'Personen in het bezit van dit rampenplan'), enkel na overleg met het OCMW <naam>.

Vergadering van de crisisstaf

Het voornaamste doel van deze vergadering is een inventaris te maken van de geleden schade om zo snel als mogelijk te weten te komen indien het mogelijk is om de diensten voort te zetten, al dan niet gedeeltelijk, in de gebouwen van de organisatie. Indien dit niet mogelijk zou zijn zullen de diensten in het uitwijkcentrum moeten ondergebracht worden.

- Alle deelnemers van de crisisstaf doorlopen het rampenplan.
- Het starten van de uitvoering van de taakverdeling voor het opstarten van de diensten.
- Het vastleggen van een datum na een eerste evaluatie.
- Het vastleggen van toekomstige data voor verdere opvolging.

Evaluatie van de rampsituatie

De ramp situatie wordt besproken en een evaluatie van de situatie wordt opgesteld

Na evaluatie van de ramp situatie zal de beslissing worden genomen :

- Voortzetting van de diensten, al dan niet gedeeltelijk, in de eigen gebouwen.
- Voortzetting van de diensten op de uitwijklocatie.

De eventuele beslissing tot uitwijk zal genomen worden door de coördinator.

Beslissingname van locatie voor voortzetting van de diensten

Situatie A : voortzetting van diensten in de uitwijklocatie(s)

Situatie B : voortzetting van diensten in de eigen gebouwen



Disaster Recovery Procedure (DRP)

13.1 Situatie A : voortzetting van diensten in de uitwijklocatie

DOELSTELLING : basis diensten opstarten binnen 72 uren (3 dagen)

UITWIJKLOCATIES :

**Bij onbeschikbaarheid kantoren <naam locatie> – <telefoon>
<naam locatie> – <telefoon>**

BELANGRIJK : De nieuwe locatie moet voldoende ruimte bieden aan het personeel en het materiaal dat er in ondergebracht dient te worden. Op deze nieuwe locatie is het de bedoeling dat tenminste de basis dienstverlening van de organisatie kan opgestart worden. Daarom is het noodzakelijk de nodige afspraken te maken met de hardware- en softwareleveranciers om de informaticamiddelen tijdig (binnen 72 uren) ter beschikking te stellen op de nieuwe locatie.

De technische en organisatorische fases hebben tot doel om de uitwijklocatie te voorzien van het nodige kantoomateriaal, informaticamateriaal en diensten. Tijdens de opmaak van dit document werden de verantwoordelijken en hun taken reeds vastgelegd.

Vastgelegde minimale/basis dienstverlening op te starten in de tijdelijke locatie (prioriteitenlijst) :

1. Diensten i.v.m. dienstverlening (keuken, thuisdiensten)
2. Algemene administratie, onthaal, vergaderingen, verzending en ontvangst van postbedeling
3. Sociale dienst
4. Verhuur residentie
5. Ondersteunende diensten (financiële dienst, personeelsdienst, stafdienst)

Op de uitwijklocaties kan de volgende infrastructuur ter beschikking worden gesteld :

(Geschatte noodzakelijke gebruiksperiode : ongeveer 4 weken)

- Tijdelijke huisvesting in afgrendelbaar lokaal (diefstalbeveiliging) en akoestische isolatie voor maximaal 15 personen
- Tijdelijke burelen / stoelen voor maximaal 15 personen
- Telefoonverbinding (draagbaar / vast) (meerdere toestellen mogelijk)
- Elektrische voorziening voor thin-clients en schermen (max 15) en printer(s)
- Afgescheiden netwerk (VLAN - wired) voor computers (max 15), printer(s)
- Internetverbinding (met toegang naar KSZ of Rijksregister)



Disaster Recovery Procedure (DRP)

Technische fase - taakverdeling

- Contact opnemen met de hardware- en softwareleveranciers om de nodige ICT middelen ter beschikking te krijgen in de uitwijklocatie.
- Zorgen dat de nodige backups beschikbaar zijn en hoe deze ter beschikking kunnen gesteld worden.
- De coördinatie van de restore van de systemen met de ICT dienstenleveranciers.
- Contact opnemen met service providers om de diensten voor internet en telefonie in werking te stellen in de uitwijklocatie.
- Contact opnemen met de websitebeheerder om de nodige veranderingen kenbaar te maken via de website van de organisatie.

Organisatorische fase - taakverdeling

- Contact opnemen met de personeelsleden om hen op de hoogte te stellen wanneer de diensten kunnen / zullen hervat worden.
- Coördinatie van de werking op de uitwijklocatie naar de personeelsleden.
- Contact opnemen met de verzekeringsagent om een expertise te laten doorvoeren met betrekking tot de geleden schade in de oorspronkelijke site.
- Contact opnemen met de leverancier(s) van bureaumateriaal.
- Contact opnemen met het postkantoor waar de uitwijksite is gevestigd (tijdelijke adreswijziging)



Disaster Recovery Procedure (DRP)

13.2 Situatie B : voortzetting van diensten in de bestaande gebouwen

DOELSTELLING : Basis diensten opstarten binnen 48 uren (2 dagen)

De technische en organisatorische fases hebben tot doel om de diensten van de organisatie zo snel als mogelijk terug op te starten. Tijdens de opmaak van dit document werden de verantwoordelijken en hun taken reeds vastgelegd.

Vastgelegde minimale/basis dienstverlening op te starten (prioriteitenlijst) :

1. Diensten i.v.m. dienstverlening (keuken, thuisdiensten)
2. Algemene administratie, onthaal, vergaderingen, verzending en ontvangst van postbedeling
3. Sociale dienst
4. Verhuur residentie
5. Ondersteunende diensten (financiële dienst, personeelsdienst, stafdienst)

Technische fase - taakverdeling

- Indien nodig, contact opnemen met de hardware- en softwareleveranciers om de nodige ICT middelen ter beschikking te krijgen.
- Zorgen dat de nodige backups beschikbaar zijn en hoe deze ter beschikking kunnen gesteld worden.
- Coördinatie van de restore van de systemen met de ICT dienstenleveranciers.
- Contact opnemen met service providers voor telefonie en internet om de eventuele onderbroken diensten terug in werking te stellen.

Organisatorische fase – taakverdeling

- Contact opnemen met de personeelsleden om hen op de hoogte te stellen wanneer de diensten kunnen / zullen hervat worden.
- Coördinatie van de werking tijdens de ramp situatie naar de personeelsleden.
- Contact opnemen met de verzekeringsagent om een expertise te laten doorvoeren met betrekking tot de geleden schade in de oorspronkelijke site.



Disaster Recovery Procedure (DRP)

14. Herstelfase

De herstelfase is de beëindiging van de rampsituatie. In deze fase wordt de terugkeer of hervatting naar een genormaliseerde toestand voorbereid en afgehandeld. Deze fase kan moeilijk beschreven worden omdat een uitwijklocatie een tijdelijke oplossing is, en dat voor een nieuw gebouw of locatie geen enkele factor gekend is (waar, wanneer en hoe).

Voor de vernieuwing van een beschadigd gebouw gelden dezelfde regels. De planning zal pas kunnen opgemaakt worden wanneer er beslist wordt wat er gaat gebeuren met een beschadiging van de gebouwen.

15. Versiebeheer : overzicht aanpassingen en correcties

Basisdocument : januari 2018 - goedkeuring OCMW raad op <datum>

1^e herziening: Q1 2019 – goedkeuring OCMW raad op <datum>

- ...
- ...
- ...

2^e herziening: Q1 2020 – goedkeuring OCMW raad op <datum>

- ...
- ...
- ...