



Stadstoezicht



### 3. Incident Management

#### 3.1. Informatie overdracht

Vóór het melden van incidenten zal de Dienst Stadstoezicht zoveel mogelijk informatie verzamelen over het incident alvorens de incident call uit te zetten bij de helpdesk.

#### 3.2. Helpdesk voorziening

Voor de inrichting van de dienstverlening wordt een helpdesk ingericht voor het aannemen van alle calls binnen de dienst. Deze helpdesk zal dienen als loket voor alle operationele verzoeken en te melden incidenten.

#### 3.3. Openstellingstijden PRDB Helpdesk

De PRDB Helpdesk is bereikbaar voor het melden van incidenten dagelijks van 08.00 tot 18.00 uur. Nadien zullen incidenten per e-mail worden gemeld.

De PRDB Helpdesk is tijdens kantooruren bereikbaar voor het stellen van vragen en doorgeven van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de dienstverlening.

#### 3.4. Incidenten procedure

Incidenten met betrekking tot de dienstverlening PRDB kunnen binnen de openstellingstijd door de 1ste lijns helpdesk van DST worden doorgegeven aan de PRDB HELPDESK.

De PRDB HELPDESK registreert en bewaakt alle aangemelde incidenten. Meldingen worden direct aan de interne en externe specialisten doorgegeven. In deze gevallen bewaakt de PRDB HELPDESK het tijdig afhandelen van de incidentmeldingen.

De status van aangemelde incidenten kan ten alle tijden door 1ste lijns helpdesk van DST worden opgevraagd bij de PRDB HELPDESK. Hierbij dient het bij de aanmelding teruggebelde incidentnummer te worden opgegeven.

Het afhandelen van incidenten kent de volgende stappen:

1. Aanmelden en registreren van een incident.
2. Voortgang van een incident.
3. Afsluiten van een incident.

##### 3.4.I. Aanmelden en registreren van een incident

Bij het aanmelden van incidenten worden de volgende twee situaties onderscheiden:

1. Een incident is geconstateerd door 1ste lijns helpdesk van DST.
2. Een incident is geconstateerd door het operationeel beheer van de PRDB dienstverlening.



### 3.4.2. *Aanmelding incident door DST*

Een incident wordt aangemeld door 1ste lijns helpdesk van DST.  
Hierbij wordt de volgende informatie uitgewisseld:

- Naam van de melder.
- Naam van de klant: Dienst Stadstoezicht
- Onderdeel of onderdelen van het systeem waarop het incident betrekking heeft:
  - PRDB software
  - PRDB database
  - Koppelingen
- Een duidelijke omschrijving van het incident.
- Reeds ondernomen acties door de klant.

Nadat de informatie aan de PRDB HELPDESK is doorgegeven wordt aan de medewerker van 1ste lijns helpdesk van DST een uniek incidentnummer gegeven waaronder de melding is vastgelegd bij de PRDB HELPDESK. Daarnaast wordt de naam van de ontvanger gegeven.

### 3.4.3. *Voortgang van een incident*

De PRDB Helpdesk maakt tijdens de aanmelding van een incident afspraken over het tijdsinterval waarmee de status over de voortgang van het incident wordt teruggekoppeld.

Standaard is het tijdsinterval voor een eerste statusmelding 1 uur of volgens afspraak. Dit gebeurt totdat het incident is opgelost of totdat de dienstverlening weer volledig beschikbaar is.

Bij het doorgeven van de statusmelding van een incident wordt de volgende informatie aan 1ste lijns helpdesk van DST doorgegeven:

- Naam van de melder.
- Naam van de klant: Dienst Stadstoezicht
- Dienstonderdeel waarop het incident betrekking heeft.
- Het unieke incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd bij de PRDB Helpdesk.
- Een beschrijving van de verrichte handelingen sinds de laatste statusmelding en de vervolgacties.

Indien mogelijk wordt een tijdsindicatie voor een oplossing gegeven.

Van ieder door 1ste lijns helpdesk van DST doorgegeven incident aan de PRDB Helpdesk kan 1ste lijns helpdesk van DST telefonisch de status opvragen. Bij het opvragen van de status van een incident geeft 1ste lijns helpdesk van DST de volgende informatie door aan de PRDB Helpdesk:

- Naam van de melder.
- Het unieke incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd bij de PRDB Helpdesk.

De PRDB Helpdesk geeft vervolgens een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de status van het incident.



#### 3.4.4. Afsluiten van een incident.

Op het moment dat een incident is verholpen zal de PRDB Helpdesk telefonisch 1ste helpdesk van DST inlichten. De volgende informatie wordt daarbij doorgegeven aan 1ste helpdesk van DST:

- Naam van de melder.
- Naam van de klant: Dienst Stadstoezicht
- Een uniek incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd bij de PRDB Helpdesk.
- Melding of het incident is verholpen (noodverband) of definitief is opgelost.
- De oorzaak van het incident.
- De handelingen die zijn verricht om het incident op te lossen.
- Het tijdstip waarop het incident is opgelost.
- Eventuele vervolgacties die nog worden uitgevoerd naar aanleiding van het incident.

Het incident wordt in overleg met 1ste lijns helpdesk van DST afgesloten. Als DST tot de conclusie komt dat het incident niet is opgelost, dan wordt via de in dit hoofdstuk beschreven procedure een nieuwe incident aangemeld door de 1ste lijns helpdesk van DST bij de PRDB Helpdesk. Hierbij wordt het "oude" incidentnummer doorgegeven aan de PRDB Helpdesk. Dit nummer kan dan worden gekoppeld aan het nieuwe incident en incidentnummer.

### 3.5. Escalaties

Als reactie op verstoringen in de dienstverlening in de meest brede zin is in een escalatieprocedure voorzien. Deze procedure voorziet in een vast patroon en tijdschema waarin specialisten bij de oplossing van een verstoring worden betrokken.

Binnen de procedure is een opdeling gemaakt naar storingsniveau. Per storingsniveau zijn specifieke escalatietrajecten vastgelegd.

Naar aanleiding van de LSNO en van latere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn is de navolgende escalatieprocedure van toepassing.

Escalatie treedt in werking:

- indien verwacht wordt dat de geldende serviceniveaus niet worden gerealiseerd
- Indien de geldende service niveaus onvoorzien worden overschreden
- indien een situatie ontstaat waarin de LSNO niet voorziet

#### 3.5.1. Verstoring serviceniveau

De ICT-Servicebeheerder van DST bewaakt op basis van de geldende serviceniveaus, de performance van de dienstverlening. Indien overschrijdingen van het serviceniveau worden verwacht of geconstateerd treedt de 1ste Niveau escalatieprocedure in werking. Indien de overschrijding langer dan 4 werkuren vanaf de constatering aanhoudt treedt de escalatieprocedure niveau 2 in werking

#### 3.5.2. 1ste Niveau Escalatieprocedure

De ICT-Servicebeheerder van DST neemt tijdens kantooruren contact op met de SLM. Er wordt afgestemd hoe de situatie moet worden afgehandeld en hoe in de toekomst bij gelijksoortige situaties de overeengekomen serviceniveaus wel behaald kunnen worden.

Achteraf zal de SLM de ICT-Servicebeheerder van DST telefonisch op de hoogte brengen van de betreffende escalatie en de gemaakte afspraken n.a.v. de escalatie.



### **3.5.3. 2e Niveau Escalatieprocedure**

De ICT-Servicebeheerder en/of security manager stelt ook buiten kantooruren, na mondeling overleg, een schriftelijke probleemanalyse op. Op basis van de genoemde probleemanalyse overleggen partijen over een passende oplossing, hiertoe vertegenwoordigd door (door hen aangewezen) vertegenwoordigers met de benodigde bevoegdheden.

De verantwoordelijke managers voor de 2e Niveau escalatieprocedure maken in onderling overleg afspraken inzake toezicht op de afhandeling van de escalatie.