|  |
| --- |
| Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)Template |

|  |  |
| --- | --- |
| Auteur(s): |  |
| Versie: |  |
| Datum: | Kies of typ een datum |
| Kenmerk: |  |
|  |  |
|  |  |

**Documentinformatie**

Dit document maakt onderdeel uit van een complete set (beleidspiramide) met formeel vastgestelde documenten op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit document heeft betrekking op de laag Standaard in de beleidspiramide.



**Versiebeheer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Verwerking** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Distributielijst**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Ontvanger** | **Doel** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Vaststelling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Vastgesteld door** | **Vastgesteld op** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Samenhang met andere documenten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Bovenliggend** | **Gelijk niveau** | **Onderliggend** |
| [INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID] | x |  |  |
| [BEDRIJFSCONTINUÏTEITSBELEID] | x |  |  |
| [CRISISPLAN] |  | x |  |
| [COMMUNICATIEPLAN] |  | x |  |
| [SCENARIOKAART] |  |  | x |
| [HERSTELPLAN] |  |  | x |
| [OTO PLAN] |  |  | x |

**Verwijzingen naar SURFaudit Toetsingskader, ISO 27001 en ISO 22301**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kader** | **Verwijzing (tags)** |
| SURFaudit Toetsingskader | BC.01; BC.02; BC.05 |
| ISO 27001 | 5.3, 6.1.2, 6.2, A.5.23, A.17.1, A.17.2 |
| ISO 22301 | 4.1, 4.2, 5.3, 6.1, 6.3, 7.4, 8.4, 9.1, 10.2 |

**Creative Commons**

Dit template is een product van het SURF Security Expertise Centrum en beschikbaar onder de licentie Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Internationaal. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.nl>

Inhoudsopgave

|  |
| --- |
| [Samenvatting 5](#_Toc183641562)[1 Inleiding 6](#_Toc183641563)[1.1 Doel 6](#_Toc183641564)[1.2 Structuur en Samenhang 6](#_Toc183641565)[1.3 Reikwijdte en Toepassingsgebied 6](#_Toc183641566)[1.4 Rollen en Verantwoordelijkheden 7](#_Toc183641567)[2 Organisatiestructuur en Verantwoordelijkheden 8](#_Toc183641568)[2.1 Centrale Crisis Team (CCT) 8](#_Toc183641569)[2.2 Proceseigenaar 8](#_Toc183641570)[2.3 Communicatieteam 8](#_Toc183641571)[3 Crisismanagement proces 9](#_Toc183641572)[3.1 Activatie van het BCP 9](#_Toc183641573)[3.2 De-activatie van het BCP 9](#_Toc183641574)[4 Bedrijfsimpactanalyse (BIA) 10](#_Toc183641575)[4.1 Kritische bedrijfsprocessen\* 10](#_Toc183641576)[4.2 Impactbeoordeling 10](#_Toc183641577)[4.3 Hersteldoelen (RTO, RPO en MTDP) 11](#_Toc183641578)[5 Communicatie tijdens een crisis 12](#_Toc183641579)[5.1 Doel en belang van communicatie 12](#_Toc183641580)[5.2 Communicatieplan 12](#_Toc183641581)[5.3 Communicatierollen en verantwoordelijkheden 12](#_Toc183641582)[6 Scenariokaarten 13](#_Toc183641583)[6.1 Doel van scenariokaarten 13](#_Toc183641584)[6.2 Veel voorkomende scenario’s 13](#_Toc183641585)[6.3 Actiepunten per scenario 13](#_Toc183641586)[7 Herstelplannen 14](#_Toc183641587)[7.1 Doel 14](#_Toc183641588)[7.2 Opbouw 14](#_Toc183641589)[7.3 Herstelgebieden 14](#_Toc183641590)[7.4 Coördinatie 14](#_Toc183641591)[7.5 Verwijzing 14](#_Toc183641592)[8 Opleiden, Oefenen en Evaluatie 15](#_Toc183641593)[8.1 Opleiden 15](#_Toc183641594)[8.2 Oefenen 15](#_Toc183641595)[8.3 Evalueren en Verbeteren 15](#_Toc183641596)[8.4 OTO plan 15](#_Toc183641597)[9 Vaststelling 16](#_Toc183641598) |

Samenvatting

Hier komt een samenvatting, op zichzelf leesbaar, van de inhoud van dit document in max. 1 A4.

# Inleiding

Dit Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) maakt deel uit van een set formeel vastgestelde documenten binnen ons Bedrijfscontinuïteitsmanagementsysteem (BCMS). Het vormt een essentiële tactische component onder het overkoepelende Bedrijfscontinuïteitsbeleid, ontworpen om de veerkracht van onze instelling tegen verstoringen te versterken en ervoor te zorgen dat kritieke bedrijfsprocessen efficiënt en gecoördineerd worden hersteld.



## Doel

Het BCP beschrijft de strategieën, maatregelen en herstelprocedures die nodig zijn om snel en effectief te reageren op verschillende soorten verstoringen. Het heeft als doel de impact op onze bedrijfsvoering te minimaliseren en de belangen van onze stakeholders te beschermen. Dit plan ondersteunt de voortzetting van essentiële diensten onder onverwachte omstandigheden, en het draagt bij aan de stabiliteit en het vertrouwen in onze operationele processen.

## Structuur en Samenhang

Het BCP biedt een raamwerk waarin dienst-, afdeling-, school- of faculteitsspecifieke plannen geïntegreerd kunnen worden. Deze integratie bevordert een uniforme aanpak en ondersteunt de naleving van relevante normen, zoals ISO 22301. Het plan is bovendien afgestemd op andere beleids- en beheersdocumenten binnen onze beleidspiramide en bevat duidelijke verwijzingen naar bovenliggende en gerelateerde richtlijnen.

## Reikwijdte en Toepassingsgebied

De reikwijdte van dit plan omvat alle kritieke processen en systemen die essentieel zijn voor het behalen van onze bedrijfsdoelstellingen. Het plan is van toepassing op alle organisatorische eenheden en stelt eisen aan de samenwerking tussen interne teams, leveranciers en partners tijdens een crisis of verstoring.

## Rollen en Verantwoordelijkheden

Het BCP benoemt expliciet de rollen en verantwoordelijkheden van betrokken functionarissen om een effectieve implementatie en naleving van continuïteitsmaatregelen te waarborgen. De coördinatie en uitvoering van herstelstrategieën worden toegewezen aan specifieke verantwoordelijken, zoals crisismanagers, proces- en systeemverantwoordelijken, en communicatieteams. Gedetailleerde beschrijvingen van deze rollen en de onderlinge samenhang worden verder in dit document uitgewerkt.

# Organisatiestructuur en Verantwoordelijkheden

De organisatiestructuur die tijdens een crisis in werking treedt, is ontworpen om snelle besluitvorming en effectieve coördinatie te waarborgen. Het Centrale Crisis Team (CCT) speelt hierbij een centrale rol door het sturen van de crisisrespons en het activeren van de relevante herstelplannen.

## Centrale Crisis Team (CCT)

Het CCT is belast met de algehele coördinatie van de crisisrespons en fungeert als het beslisorgaan dat verantwoordelijk is voor het activeren van het Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP). Het team zorgt voor consistente communicatie met alle betrokken afdelingen en ziet toe op de uitvoering van herstelactiviteiten. De belangrijkste taken van het CCT zijn:

* Beoordelen van de situatie en nemen van beslissingen over de activering van het BCP.
* Toezien op de voortgang van herstel en het coördineren van herstelactiviteiten.
* Communiceren met interne en externe belanghebbenden volgens het communicatieplan.
* Evalueren en bijsturen van de responsstrategie waar nodig.

## Proceseigenaar

Voor elk essentieel proces en elke kritieke bedrijfsactiviteit is een proceseigenaar aangewezen. De proceseigenaren spelen een sleutelrol in het herstel en de continuïteit van hun processen tijdens een noodsituatie. Hun verantwoordelijkheden zijn als volgt:

* Opstellen en onderhouden van herstelplannen

Proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen en bijwerken van proces-specifieke herstelplannen. Deze plannen bevatten gedetailleerde stappen om hun processen snel en effectief te herstellen.

* Uitvoering van herstelmaatregelen

Proceseigenaren zien erop toe dat de herstelacties zoals vastgelegd in de herstelplannen worden geïmplementeerd en zorgen voor de toewijzing van benodigde middelen om de continuïteit te waarborgen.

* Samenwerken met het CCT

Proceseigenaren coördineren hun herstelacties met het Centrale Crisis Team (CCT) en andere relevante functionarissen om een gecoördineerde respons te verzekeren. Dit houdt in dat ze regelmatig updates geven over de voortgang en eventuele obstakels.

## Communicatieteam

Het Communicatieteam maakt onderdeel uit van het CCT en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van zowel interne als externe communicatie tijdens een crisis. Dit team zorgt ervoor dat alle communicatie tijdig, consistent en afgestemd is op de crisisomstandigheden.

Uitgebreide beschrijvingen van alle rollen en verantwoordelijkheden zijn opgenomen in het crisisplan. Deze beschrijvingen bevatten specifieke verantwoordelijkheden, escalatiemechanismen en contactinformatie om de samenwerking tijdens een crisis te optimaliseren.

# Crisismanagement proces

Het Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) wordt geactiveerd door het Centrale Crisis Team (CCT) zodra zich een situatie voordoet die onze instelling en kritieke processen aanzienlijk verstoort. Dit hoofdstuk beschrijft de voorwaarden, procedures en verantwoordelijkheden die gepaard gaan met de activatie en de-activatie van het BCP.

## Activatie van het BCP

Het CCT is verantwoordelijk voor het activeren van het BCP wanneer bepaalde omstandigheden een onmiddellijke en gecoördineerde respons vereisen. De activatie markeert de start van een georganiseerd herstelproces dat is ontworpen om de impact van de verstoring zoveel mogelijk te beperken en de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.

Het BCP wordt geactiveerd wanneer de verstoring voldoet aan een of meerdere van de volgende criteria:

* Impact op kritieke processen zoals uitval van belangrijke IT-systemen
* Verwachte duur van de verstoring overschrijdt de RTO
* Externe bedreigingen zoals natuurrampen, pandemieën, juridische en regelgevende kwesties met grote implicaties

## De-activatie van het BCP

Het BCP wordt gedeactiveerd wanneer de herstelprocessen zover zijn afgerond dat de continuïteit van de bedrijfsvoering is gewaarborgd. Het CCT is verantwoordelijk voor de beoordeling of de situatie voldoende is gestabiliseerd om over te gaan op reguliere bedrijfsvoering. De de-activatie markeert het einde van het georganiseerde herstelproces. Indien noodzakelijk kan het CCT besluiten deze verantwoordelijkheid over te dragen aan het lijnmanagement, waarbij alle resterende acties en risico's duidelijk worden gecommuniceerd.

Het BCP wordt gedeactiveerd wanneer de situatie voldoet aan een of meerdere van de volgende criteria:

* Volledig Herstel van Kritieke Processen

Wanneer alle kritieke processen zover zijn hersteld dat zij kunnen functioneren zonder noodmaatregelen.

* Beheersing van de Oorzaak

Wanneer de onderliggende oorzaak van de verstoring is beheerst of geëlimineerd, en er geen directe dreiging meer is die de continuïteit in gevaar brengt.

* Bereidheid voor Overdracht

Wanneer alle tijdelijke maatregelen kunnen worden overgedragen naar de reguliere operationele teams voor verdere afhandeling en monitoring.

# Bedrijfsimpactanalyse (BIA)

Om de kritieke bedrijfsactiviteiten en -processen binnen onze instelling vast te stellen zijn bedrijfsimpactanalyses (BIA's) uitgevoerd. Hieruit volgt de in dit hoofdstuk beschreven opsomming van onze kritieke processen die prioriteit hebben tijdens een verstoring en de daarvoor geldende hersteldoelen.

## Kritische bedrijfsprocessen\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naam bedrijfsproces** | **Beschrijving bedrijfsproces** | **Proces****Eigenaar** |
| **Inschrijving** | Het verwerken van de aanmelding van een deelnemer en verzoek om uit te schrijven van een deelnemer. | Directeur A |
| **Onderwijsuitvoering** | Het voorbereiden en uitvoeren van alle direct aan het onderwijs gerelateerde activiteiten (incl. stage- en afstudeerbegeleiding). | Directeur B |
| **Onderzoeksuitvoering** | Het uitvoeren van een zorgvuldige, verifieerbare en systematische studie van een bepaalde kwestie ter beantwoording van onderzoeksvragen | Directeur C |
| **Roostering** | Het koppelen van mensen, middelen en activiteiten op bepaalde momenten in tijd, het publiceren van het resulterende rooster en het afhandelen van roosterwijzigingen. | Directeur D |
| **Toetsing** | Het onderzoeken en beoordelen van de kennis, het inzicht en de vaardigheden van de deelnemer om te komen tot een formeel onderwijseenheid-resultaat. | Directeur E |
| **Bedrijfsvoering** | [.. vul de tabel naar behoefte verder aan ..] | …. |

## Impactbeoordeling

De impact van uitval van een kritisch bedrijfsproces wordt tijdens het uitvoeren van een BIA vastgesteld.

De impact van een verstoring wordt o.a. beoordeeld aan de hand van de volgende categorieën:

* Financiële impact
Verlies van inkomsten door onderbrekingen in essentiële processen zoals de inschrijving van studenten en facturatie.
* Operationele impact
Verminderde capaciteit om onderwijsdiensten te leveren, wat kan leiden tot verstoring van academische termijnen.
* Reputatieschade
Schade aan de reputatie bij studenten, ouders en toezichthouders als kritieke onderwijs- of administratieve diensten niet beschikbaar zijn.
* Juridische impact
Niet-naleving van contractuele verplichtingen en wet- en regelgeving, wat kan leiden tot boetes of rechtszaken.

Tijdens het uitvoeren van een BIA worden ook procesafhankelijkheden in kaart gebracht aan de hand van MAPGOOD[[1]](#footnote-1) en wordt de maximale uitvalsduur van het proces bepaald.

## Hersteldoelen (RTO, RPO en MTDP)

Op basis van de impactanalyse worden de volgende hersteldoelen gedefinieerd:

* Recovery Time Objective (RTO):
De maximale tijdsduur waarin een proces moet worden hersteld om ernstige schade te voorkomen
* Recovery Point Objective (RPO):
De tijd die terug moet kunnen worden gegaan bij gegevensverlies om normale operatie te kunnen herstellen (bijvoorbeeld minstens de gegevens van de afgelopen twee weken)
* Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD)
De door business vastgestelde maximale tijd dat een crisis mag duren inclusief de incident (aandachts-)fase.

Onze instelling hanteert de volgende herstelniveaus voor de RTO:

* Laag: Max 2 weken uitval, Hersteltijd max 40 uur
* Midden: Max 1 week uitval, Hersteltijd 16 uur in 2 werk dagen
* Hoog: Dagdeel uitval en herstel in uren

Onze instelling hanteert de volgende herstelniveaus voor de RPO:

* Laag: Dataverlies meer dan 24 uur
* Midden: Dataverlies tussen 8 en 24 uur
* Hoog: Dataverlies tot 8 uur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Proces** | **RTO (hersteltijd)** | **RPO (gegevensverlies)** | **MTPD (crisisduur)** |
| **Inschrijving** | Hoog | < 8 uur |  |
| **Onderwijsuitvoering** | Midden | 8-24 uur |  |
| **Onderzoeksuitvoering** | Midden | 8-24 uur |  |
| **Roostering** | Midden | 8-24 uur |  |
| **Toetsing** | Midden | < 8 uur |  |
| **Bedrijfsvoering** | […vul verder aan] | … |  |

# Communicatie tijdens een crisis

Effectieve communicatie is van belang om een crisis snel en goed te beheersen. Het communicatieplan zorgt ervoor dat alle interne en externe belanghebbenden tijdig en consistent worden geïnformeerd en dat essentiële informatie op de juiste manier wordt verspreid.

## Doel en belang van communicatie

Het doel van het crisiscommunicatieproces is om duidelijk, snel en accuraat te communiceren met alle betrokkenen, zodat verwarring wordt voorkomen en acties gecoördineerd kunnen plaatsvinden. Dit omvat het verstrekken van informatie aan medewerkers, docenten, studenten, het informeren van externe partijen zoals leveranciers, en het beheren van de communicatie met het publiek en de media.

## Communicatieplan

Onze instelling heeft een uitgebreid (crisis)communicatieplan opgesteld waarin alle vereisten en procedures voor communicatie uitvoerig zijn beschreven. In het BCP wordt volstaan met een opsomming van de belangrijkste communicatierollen en verantwoordelijkheden.

## Communicatierollen en verantwoordelijkheden

Tijdens een crisis zijn de volgende rollen en verantwoordelijkheden van toepassing:

* Centrale Crisis Team (CCT)

Heeft de algehele leiding over de communicatie en zorgt ervoor dat het communicatieplan wordt uitgevoerd. Het CCT beslist welke informatie wordt vrijgegeven en stelt de prioriteiten vast.

* Communicatieteam

Draagt zorg voor het ontwikkelen en verspreiden van berichten, zowel intern als extern, en zorgt ervoor dat deze in overeenstemming zijn met de goedgekeurde strategieën en richtlijnen. Het team beheert ook mediaverzoeken en houdt toezicht op de communicatiekanalen.

* Directeuren en afdelingsmanagers

Informeren hun eigen teams over de situatie, volgen de richtlijnen van het CCT, en zorgen voor de juiste overdracht van informatie.

# Scenariokaarten

Een scenariokaart is een hulpmiddel en helpt een crisisteam tijdens de ‘warme fase’ de specifieke kenmerken van het type scenario te doorzien. In een scenariokaart staan bijzonderheden/aandachtspunten in aanvulling op de generieke crisisaanpak zoals beschreven in het crisisplan.

## Doel van scenariokaarten

Het doel van een scenariokaart is om snel en efficiënt te kunnen handelen om de gevolgen van een incident te beperken en de veiligheid van medewerkers en anderen te waarborgen.

## Veel voorkomende scenario’s

De scenariokaarten omvatten onder andere:

* Fysiek

Overstromingen, brand, stroomuitval

* Sociaal

Dreiging suïcide, zorgwekkend gedrag, radicalisering

* Cyber

Uitval ICT, datalek, onbetrouwbare systemen

* Arbo

Uitval personeel, pandemie, giftige stoffen

## Actiepunten per scenario

Elke scenariokaart bevat:

* Activatiecriteria
* Verantwoordelijkheden
* Intern-/extern betrokkenen
* Handelingsperspectieven
* Kritieke beslismomenten
* Communicatiekanalen
* Op- en afschalen
* Beëindigen incident

# Herstelplannen

Herstelplannen zijn belangrijk in het BCP om verstoringen snel en gestructureerd aan te pakken. Ze bevatten gedetailleerde acties om kritieke processen en systemen te herstellen, afgestemd op de continuïteitsstrategie.

## Doel

* Versneld herstel van processen/systemen.
* Duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.
* Efficiënte toewijzing van middelen en prioriteiten.

## Opbouw

* **Activatiecriteria:** Wanneer en hoe activeren.
* **Rollen:** Verdeling van taken.
* **Acties:** Concrete stappen met tijdlijnen en middelen.
* **Afhankelijkheden:** Kritieke systemen/partijen.
* **Hersteldoelen:** RTO en RPO volgens de BIA.

## Herstelgebieden

* **IT:** Systeem- en dataverlies (zie DRP).
* **Faciliteiten:** Herstel fysieke locaties.
* **Personeel:** Opvang bij tekorten.
* **Leveranciers:** Kritieke ketens herstellen.

## Coördinatie

Herstelplannen worden ontwikkeld door de proceseigenaar; het CCT bewaakt en coördineert herstelacties.

## Verwijzing

Gedetailleerde herstelplannen per proces/afdeling staan in aparte documenten en worden regelmatig geëvalueerd en bijgewerkt.

# Opleiden, Oefenen en Evaluatie

Om ervoor te zorgen dat het Bedrijfscontinuïteitsplan (BCP) effectief blijft en dat alle betrokkenen adequaat kunnen reageren tijdens een crisis, zijn regelmatig training, oefenen en evalueren belangrijk. Deze benadering zorgt ervoor dat het BCP actueel blijft en dat de organisatie steeds beter voorbereid is op mogelijke crises.

## Opleiden

Het opleiden van medewerkers is een onderdeel van het BCP om ervoor te zorgen dat iedereen zijn of haar rol begrijpt en voorbereid is om actie te ondernemen tijdens een crisis. Het hoofddoel van de opleiding is ervoor te zorgen dat alle medewerkers bekend zijn met de inhoud van het BCP, de procedures die zij moeten volgen, en hun specifieke verantwoordelijkheden tijdens een crisis.

## Oefenen

Regelmatige oefeningen stellen onze instelling in staat om de effectiviteit van het BCP te testen en medewerkers voor te bereiden op het omgaan met noodsituaties. Er zijn verschillende soorten oefeningen die worden uitgevoerd, waaronder table-top oefeningen en live simulaties.

## Evalueren en Verbeteren

Evaluatie en voortdurende verbetering zijn essentieel om de effectiviteit van het BCP te waarborgen en aan te passen aan nieuwe inzichten of veranderende omstandigheden.

Na elke oefening of daadwerkelijke crisis wordt een grondige evaluatie uitgevoerd. Op basis van de evaluaties worden concrete verbeteracties geïdentificeerd.

## OTO plan

Voor een uitgebreide beschrijving van strategieën voor het opleiden van medewerkers, het uitvoeren van oefeningen, en het doorvoeren van verbeteringen op basis van evaluaties.

verwijzen we naar het OTO (Opleidingen, Trainingen en Oefeningen) plan.

# Vaststelling

Dit beleid is aldus vastgesteld.

[Plaats], [Datum].

[NAAM]

[HET COLLEGE / DE RAAD VAN BESTUUR].

[Na (her)vaststelling, ook de tabel op p.2 bijwerken]

1. [Risicoanalyse aan de hand van het MAPGOOD-model - Informatiebeveiliging & Privacy](https://ib-p.nl/2022/03/risicoanalyse-aan-de-hand-van-het-mapgood-model/) [↑](#footnote-ref-1)