

# Bedrijfscontinuïteit is keuzes maken

Bedrijfscontinuïteit betreft het vermogen van een organisatie om na een verstorend incident producten of diensten te blijven leveren op aanvaardbare, vooraf vastgestelde niveaus (bron: ISO 22301). Om dat te kunnen doen moet aldus worden vastgesteld wat een aanvaardbaar niveau is en welke activiteiten nodig zijn om dit te bewerkstelligen.

Door Gert Kogehop, bcm+

Stel u kunt enkele dagen uw pand niet in of u moet het doen met slechts een deel van de bezetting door ziekte van uw personeel of erger nog anno 2019: uw IT ligt voor langere

tijd plat door een cyberincident. Wat doet u dan? U activeert uw bedrijfscontinuïteitplan, want u heeft hierover nagedacht en u bent optimaal voorbereid, tóch?

U heeft vastgesteld wat het minimale niveau is om uw doelstellingen te halen en vanzelfsprekend wat aanvaardbaar is voor uw klanten. U heeft nagedacht over hoeveel mensen en welke kennis en vaardigheden, materialen, machines en grondstoffen nodig zijn, welke leveranciers absoluut moeten leveren en welke klanten te allen tijde bediend moeten worden. Inclusief prioritering, want er zullen keuzes moeten worden gemaakt. Op een andere plek, met minder mensen of zonder IT kan niet alles optimaal doordraaien; dat is een gegeven. Een aantal activiteiten kunnen best wel enkele dagen of misschien zelfs weken stilliggen, maar welke? U wilt niet dat mensen zelf gaan beslissen wat ze wel en niet gaan doen in geval van een ernstige verstoring: dat wordt chaos. Men gaat doen wat men goed kan, leuk vindt of waar men mee bezig was en dat zal zeker niet overeenkomen met de keuzes die voortgekomen zijn uit de analyse van alle activiteiten, de zogeheten bedrijfsimpactanalyse.

Op deze wijze heeft u bepaald wat voor uw organisatie de belangrijkste, kritische activiteiten zijn en dus ook welke niet. Voor de kritische activiteiten heeft u een 'blauwdruk' gecreëerd met onder andere gegevens als pieken en deadlines, minimale bezetting, benodigde machines en materialen, IT-apparatuur en applicaties en interne plus externe afhankelijkheden. Met deze blauwdruk als uitgangspunt heeft u scenario's gemaakt voor de meest actuele risico's. In het voorbeeld hierboven voor: geen pand beschikbaar, minder mensen aanwezig en IT functioneert niet, geen systemen en/of toegang tot applicaties.

## Herziening BCM-norm ISO 22301 onderweg

**In het voorjaar van 2012 werd de eerste ISO-norm voor Business Continuity Management (BCM) gepubliceerd. Deze standaard 'ISO 22301:2012 Societal security – Business continuity management systems – Requirements' is inmiddels overgenomen als Europese norm, vertaald en dus tevens beschikbaar als 'NEN-EN-ISO 22301 Maatschappelijke veiligheid – Managementsystemen voor bedrijfscontinuïteit – Eisen'.**

Begin 2018 is gestart met de herziening van deze standaard en de bijbehorende 'Guidance' ISO 22313. De Nederlandse inbreng is substantieel te noemen, door inzet van de leden van de NEN-Normcommissie BCM en Crisismanagement. Nu er zo'n vijf jaar ervaring is opgedaan met de standaard – die grotendeels was gebaseerd op een Engelse voorganger – is dit een uitstekend moment om de positieve en negatieve ervaringen om te zetten in uitsluitend verbeteringen. Met inbreng van een belangrijk deel van de meer dan 160 aangesloten ISO-landen, dient men goed voorbereid ten strijde te trekken om verbeterpunten om te zetten in wijzigingen. De Nederlandse inbreng komt van de leden van de normcommissie en hun achterban, waaronder toonaangevende bedrijven uit verschillende sectoren alsmede certificatie-instellingen, het Business Continuity Institute plus trainings- en consultancybedrijven. Er zullen in 2019 nog twee werksessies in internationaal verband worden georganiseerd. De verwachting is dat eind van dit jaar de nieuwe versie zal worden gepubliceerd.

Voor meer informatie kunt u zich wenden tot NEN, [www.nen.nl](http://www.nen.nl). Een uitgebreid artikel is te vinden op: <https://bit.ly/2Aojli0>

Een specialistisch team, het bedrijfscontinuïteitsteam, zorgt dat de plannen voor continuering worden uitgevoerd conform

de voorbereidingen en dat de geprioriteerde activiteiten in de vooraf vastgestelde volgorde worden hersteld volgens het actuele

bedrijfscontinuïteitsplan. Klein detail: dan moet je *wel* zo'n plan en team hebben. Hoe is dat bij uw organisatie geregeld?

# Het belang van oefenen en testen bij ProRail



Het landelijke Operational Control Center Rail.

**Een cyberaanval, een bommelding, een grippandemie, een uitgebrande technische ruimte. Voorbeelden van mogelijke gebeurtenissen met zeer grote impact op de continuïteit van het product van ProRail: het leveren van treinpaden. Om de weerbaarheid hiertegen te vergroten heeft ProRail Business Continuity Management geïmplementeerd, gebaseerd op ISO 22301.**

Door Jean-Pierre van Eekelen, Corporate Business Continuity Officer en Data Protection Officer ProRail.

Onderdeel is het beschikbaar hebben van uitwijkmogelijkheden voor de vitale functies. Enkele hiervan worden uitgevoerd in het landelijke *Operational Control Center Rail*. In het hoofdgebouw van ProRail dat verderop staat zijn backup-werkplekken en -systemen ingericht. Afgelopen november voerde ProRail een grote uitwijkcoëfening uit om het plan en de faciliteiten te testen en het personeel te oefenen. Deze oefening vond 'gecontroleerd'

plaats. Op de verlaten werkplekken stonden passieve vervangers standby. De reiziger mag van zo'n oefening immers geen last hebben. De oefening slaagde. Binnen één uur waren alle systemen en vitale functies effectief overgenomen. Enkele verbeterpunten die naar voren kwamen zijn:

- Optimaliseer het beheer van inlogaccounts en het toegangsbeheer voor crisissituaties.

- Laat medewerkers tussendoor ook eens werken op de uitwijklocatie (bekendheid geeft rust).
- Laat de draaiboeken meer leven bij medewerkers. Men wil ook vaker integraal oefenen.

De belangrijkste les is wederom: testen en oefenen van continuïteitsmaatregelen is onontbeerlijk!