

CHECKLIST IT-UITVAL

Deze checklist helpt je om snel en gestructureerd te handelen bij IT-uitval. Zorg dat je vooraf een kernteam samenstelt (incident manager, IT-specialist, communicatieverantwoordelijke).



DETECTIE & EERSTE RESPONS

Bevestig de uitval en activeer de juiste mensen.

- Noteer tijdstip en omvang: lokaal probleem of organisatiebreed?
- Ga na: geen gepland onderhoud?
- Bel de incident manager en alarmeer het kernteam
- Start een incident-logboek: wat valt uit? Wat zijn de symptomen? Welke afdelingen en processen zijn getroffen?

DIAGNOSE & CONTAINMENT

Bepaal de schade en voorkom verdere verspreiding.

- Classificeer de impact: welke processen en klanten worden geraakt?
- Bij een cyberaanval: isoleer de betreffende systemen in overleg met je IT-team
- Activeer workarounds en verzamel technische info (logs, monitoring)
- Ga na wanneer laatste back-up is gemaakt



Wacht met externe communicatie totdat je de situatie helder hebt!

COMMUNICATIE & ESCALATIE

Informeer stakeholders en schakel hulp in waar nodig.

- Informeer directie en medewerkers
- Informeer klanten: leg de impact uit, plan statusupdates
- Schakel leveranciers/specialisten in
- Check je meldingsplicht: Autoriteit Persoonsgegevens (datalek) en Nationaal Cyber Security Centrum (cyberincident)



HERSTEL & VALIDATIE

Breng systemen gefaseerd en gecontroleerd weer online.

- Maak een herstelplan: prioriteit, afhankelijkheden, wie doet wat
- Herstel één systeem per keer en test grondig voor livegang
- Monitor intensief de eerste uren en bevestig herstel naar gebruikers
- Houd back-ups beschikbaar tijdens herstel

NAZORG & LEREN

Evalueer het incident en voorkom herhaling.

- Evalueer binnen één week: wat ging goed, wat kan beter?
- Identificeer kwetsbaarheden en update je noodplan en -procedures
- Stel een incidentrapport op en rapporteer aan toezichthouders indien nodig

BELANGRIJKE NUMMERS

Incident manager:

Tel: _____

Hoofd IT:

Tel: _____

Communicatie:

Tel: _____

Leverancier:

Tel: _____

Hulp nodig bij digitale weerbaarheid?

Proximus NXT ondersteunt organisaties bij risico-assessments, noodplannen en het opbouwen van robuuste IT-infrastructuur.