**Technische Evaluatie Major Incident**

<Korte omschrijving van het incident>

**Incidentnummer**

<TOPdesk>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opgemaakt door: | Coördinator Opdrachtnemer/oplosgroep | <Naam> |
|  |  |  |
|  | Kwaliteitsmedewerker MKO | <Naam> |
| Datum van opmaak: | Datum |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Inhoud

[1. Inleiding 3](#_Toc112151682)

[1.1 Doel van de evaluatie 3](#_Toc112151683)

[1.2 De opbouw van de evaluatie 3](#_Toc112151684)

[1.2.1 Coördinator Opdrachtnemer/oplosgroep 3](#_Toc112151685)

[1.2.2 Incidentmanager MKO 3](#_Toc112151686)

[1.2.3 Kwaliteitsmedewerker MKO 3](#_Toc112151687)

[2. Technische analyse 4](#_Toc112151688)

[2.1 Werkelijke tijden 4](#_Toc112151689)

[2.2 Beschrijving 4](#_Toc112151690)

[2.3 Impact 4](#_Toc112151691)

[2.4 Oorzaak 4](#_Toc112151692)

[2.5 Oplossing 4](#_Toc112151693)

[2.6 Feitelijke beschrijving (Techniek) 4](#_Toc112151694)

[3. Gerelateerde wijzigingen, incidenten en/of problems 5](#_Toc112151695)

[3.1 Wijziging(en) 5](#_Toc112151696)

[3.1.1 Recent uitgevoerde wijziging(en) 5](#_Toc112151697)

[3.1.2 Nieuwe wijziging(en) naar aanleiding van dit incident 5](#_Toc112151698)

[3.2 Incident(en) 5](#_Toc112151699)

[3.2.1 Gerelateerd(e) incident(en) RWS 5](#_Toc112151700)

[3.2.2 Gerelateerd(e) incident(en) Leverancier 5](#_Toc112151701)

[3.3 Problem(s) 5](#_Toc112151702)

[3.3.1 Reeds bestaand(e) problem(s) 5](#_Toc112151703)

[3.3.2 Nieuw(e) problem(s) naar aanleiding van dit incident 5](#_Toc112151704)

[4 Constateringen en Voorgestelde vervolgacties 6](#_Toc112151705)

[4.1 Constateringen 6](#_Toc112151706)

[4.2 Voorgestelde vervolgacties 6](#_Toc112151707)

#

# **1. Inleiding**

## 1.1 Doel van de evaluatie

Na elk Major Incident wordt er een evaluatie opgesteld met als doel het proces en de technische inrichting te evalueren en te kijken of er verbeteringen mogelijk zijn om storingen in de toekomst te voorkomen of om het proces van storingsherstel efficiënter en effectiever te laten verlopen.

Dit specifieke sjabloon is bedoeld voor de Opdrachtnemer/oplosgroep en omvat de technische evaluatie. Het ingevulde sjabloon zal worden samengevoegd met het door de Incident Manager van MKO ingevulde sjabloon voor de proces evaluatie. Samen vormen ze de major incident evaluatie en wordt ter beschikking gesteld aan verantwoordelijke RWS organisaties.

## 1.2 De opbouw van de evaluatie

De Major Incident evaluatie wordt samengesteld door 3 disciplines:

* De coördinator van de Opdrachtnemer/oplosgroep (technische gedeelte);
* De Incidentmanager MKO (IM) (proces gedeelte);
* De kwaliteitsmedewerker MKO (samenvoegen en controle);

### 1.2.1 Coördinator Opdrachtnemer/oplosgroep

De coördinator van de opdrachtnemer/oplosgroep evalueert het verloop van het incident in de techniek. Hij/zij is verantwoordelijk voor het invullen van de volgende hoofdstukken c.q. paragrafen:

* 2. Technische Analyse;
* 3. Gerelateerde wijzigingen, incidenten en/of problems;
* 4.1 Constateringen (in de techniek);
* 4.2 Voorgestelde vervolgacties.

De coördinator van de opdrachtnemer/oplosgroep dient de template van het evaluatierapport in te vullen en binnen de afgesproken termijn van 5 werkdagen op te leveren door deze te mailen naar de mailbox van KM-MKO (km-mko@rws.nl).

###

### 1.2.2 Incidentmanager MKO

De Incidentmanager MKO evalueert het verloop van het incident op procesniveau. Hij/zij is verantwoordelijk voor het invullen van het sjabloon voor de proces evaluatie.

### 1.2.3 Kwaliteitsmedewerker MKO

De kwaliteitsmedewerker MKO ontvangt van de coördinator van de Opdrachtnemer /oplosgroep(en) en de Incidentmanager MKO (IM) de technische evaluatie en de proces evaluatie. Deze worden door de kwaliteitsmedewerker MKO samengevoegd tot één evaluatiedocument. Als er technische en/of procesmatige constateringen/vervolgacties zijn benoemd, dan maakt de kwaliteitsmedewerker een problem aan in TopDesk voor de betreffende actiehouder(s).

Het samengestelde evaluatiedocument wordt met de incidentmelding toegevoegd aan dit aangemaakte problem.

#

# **2. Technische analyse**

Hieronder staat de technische analyse van het incident.

## 2.1 Werkelijke tijden

Tijdstip ontstaan: Datum <uu:mm>

Tijdstip eind: Datum <uu:mm>

## 2.2 Beschrijving

<Omschrijving>

## 2.3 Impact

<Omschrijving>

## 2.4 Oorzaak

<Omschrijving>

## 2.5 Oplossing

<Omschrijving>

## 2.6 Feitelijke beschrijving (Techniek)

Hieronder staat de feitelijke gang van zaken beschreven, wie op welk tijdstip wat heeft gedaan (met betrekking tot de techniek).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wanneer | Wat | Wie |
| Datum <uu:mm> | <Omschrijving> | <Team/Rol> |
| Datum <uu:mm> | <Omschrijving> | <Team/Rol> |
| Datum <uu:mm> | <Omschrijving> | <Team/Rol> |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

#

# **3. Gerelateerde wijzigingen, incidenten en/of problems**

##

## 3.1 Wijziging(en)

### 3.1.1 Recent uitgevoerde wijziging(en)

<Wijzigingsnummer + Korte omschrijving>

### 3.1.2 Nieuwe wijziging(en) naar aanleiding van dit incident

<Wijzigingsnummer + Korte omschrijving>

## 3.2 Incident(en)

### 3.2.1 Gerelateerd(e) incident(en) RWS

<Incidentnummer + Korte omschrijving>

### 3.2.2 Gerelateerd(e) incident(en) Leverancier

<Incidentnummer leverancier + Korte omschrijving>

## 3.3 Problem(s)

### 3.3.1 Reeds bestaand(e) problem(s)

< Problemnummer + Korte omschrijving>

### 3.3.2 Nieuw(e) problem(s) naar aanleiding van dit incident

< Problemnummer + Korte omschrijving>

#

# **4 Constateringen en Voorgestelde vervolgacties**

##

## 4.1 Constateringen

Incident ontstaan door menselijke fout Kies een item.

Incident ontstaan door technische fout Kies een item.

Incident ontstaan door procedurele fout Kies een item.

Hieronder dienen de constateringen vermeld te worden die zijn opgevallen en waar een vervolgactie aan moet worden verbonden. Zaken waaraan gedacht kan worden zijn:

* Welke faciliteiten/activiteiten hadden een bijdrage kunnen leveren aan een efficiëntere oplossing van het incident?
* Welke kennis/informatie zou ertoe bijdragen om het incident efficiënter op te lossen?
* Procesmatige en/of communicatieve constateringen.
* Functionele of technische constateringen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | Constatering | Constatering door: |
| 1 | <Omschrijving constatering> | <Naam> |
| 2 | <Omschrijving constatering> | <Naam> |
| 3 | <Omschrijving constatering> | <Naam> |

## 4.2 Voorgestelde vervolgacties

Hieronder dienen de vervolgacties opgenomen te worden die zijn ontstaan vanuit de constateringen.

Hierbij dient aangegeven te worden of het een procedurele of een technische vervolgactie betreft en er dient een actiehouder opgenomen te worden. Elke vervolgactie moet corresponderen met een genoemde constatering.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Actie | Proces/Technisch | Actiehouder |
| 1 | <Omschrijving vervolgactie> | Kies een item. | <Naam> |
| 2 | <Omschrijving vervolgactie> | Kies een item. | <Naam> |
| 3 | <Omschrijving vervolgactie> | Kies een item. | <Naam> |