

Checklist

5.37 – Gedocumenteerde bedieningsprocedures

Thema: Organisatorisch | ISO 27002: 5.37 | Gerelateerd: 8.9, 8.19

Doelstelling

Aantonen dat bedieningsprocedures voor informatieverwerkingsfaciliteiten zijn gedocumenteerd, actueel en beschikbaar voor medewerkers die deze faciliteiten beheren.

Beschikbaarheid van procedures

- ☐ Zijn bedieningsprocedures voor alle kritieke systemen en processen gedocumenteerd?
- ☐ Zijn procedures beschikbaar voor alle medewerkers die de betreffende systemen beheren?
- ☐ Zijn procedures ook beschikbaar in noodsituaties (offline, papier of uitwijkomgeving)?
- ☐ Is er versiebeheer op procedures zodat altijd de meest actuele versie wordt gebruikt?
- ☐ Zijn procedures begrijpelijk en toepasbaar voor de doelgroep (geen onnodige complexiteit)?

Inhoud van procedures

- ☐ Beschrijven procedures de stap-voor-stap uitvoering van taken inclusief veiligheidsaspecten?
- ☐ Bevatten procedures instructies voor het omgaan met fouten en uitzonderingen?
- ☐ Zijn contactpersonen en escalatielijnen opgenomen in procedures?
- ☐ Zijn afhankelijkheden met andere systemen of processen beschreven?
- ☐ Bevatten procedures informatie over back-up, herstel en noodscenario's?

Beheer en actualiteit

- ☐ Worden procedures minimaal jaarlijks herzien op actualiteit?
- ☐ Worden procedures bijgewerkt bij wijzigingen in systemen of processen?
- ☐ Is er een eigenaar aangewezen voor elke procedure die verantwoordelijk is voor actualiteit?
- ☐ Worden verouderde procedures tijdig ingetrokken of gearchiveerd?

Naleving en training

- ☐ Worden medewerkers getraind in het gebruik van bedieningsprocedures?
- ☐ Wordt gecontroleerd of medewerkers procedures kennen en naleven?

- ☐ Worden afwijkingen van procedures gesignaleerd en opgevolgd?
- ☐ Worden lessen uit incidenten gebruikt om procedures te verbeteren?

Verantwoordelijke:	_____	Datum controle:	_____
Afdeling:	_____	Score:	___ / 22
Reviewcyclus:	☐ Jaarlijks ☐ Na wijziging ☐ Na incident		Status: ☐ Voldoet ☐ Actiepunt ☐ N.v.t.