

## **Scenario uitval ICT**

### **Startinformatie**

Het is zondag..(datum) en mooi zonnig weer buiten, ca. 20 graden. Al een aantal maanden zijn bedrijven en instelling in de regio IJsselland het slachtoffer van hackers. Niet alle pogingen slagen maar een aantal leidt tot ontwrichting van organisaties.

Gisteren om ca. 22.30 uur is er een incident geweest in de instelling waarbij ICT systemen een poosje zijn uitgevallen. De nachtdienst is eerder gekomen en heeft geholpen met het uitdelen van medicatie omdat er geen gebruik gemaakt kon worden van de digitale dossiers. Een ICT medewerker kreeg na ca. 45 minuten de systemen weer aan de praat.

Vanmorgen vroeg bij de dienstoverdracht ondervindt de ochtenddienst weer problemen bij het opstarten van het ICT systeem, men wordt er steeds weer "uitgegooid" en kan niet bij het digitale patiëntendossier. In overleg met het dienstdoende MT lid wordt besloten eerst de noodzakelijke zorg maar uit te voeren voordat dit probleem gemeld wordt. Inmiddels is het 11.00 uur en na de koffiepauze blijkt dat het hele systeem eruit ligt, computers kunnen niet gebruikt worden en de dienstdoende ICT medewerker wordt opgeroepen om de oorzaak op te sporen. Deze kan alleen maar zien dat van buitenaf het systeem van de instelling is gehackt maar kan er niks aan doen, moet er andere expertise bijhalen.

Dillema's:

- Is het nodig op te schalen met een crisisteam?
- Wat zijn de gevolgen van de ICT storing voor de instelling?
- Moet dit incident gemeld worden bij de politie?

### **Vervolginformatie**

Die middag komt een tweetal deskundigen op het gebied van ICT langs bij de instelling. Het blijkt dat de hackers het hele systeem hebben platgegooid en dat dit meerdere dagen, misschien een week gaat duren voordat dit opgelost is. Voorlopig kunnen er geen Pc's en laptops gebruikt worden en is er dus geen inzage in de patiëntendossier. Ook andere voorzieningen die digitaal worden aangestuurd kunnen gaan uitvallen, b.v. de telefooncentrale, het oproepsysteem en eigen internet en website. Dit is nu nog niet het geval maar de deskundigen waarschuwen hiervoor. Ook het mobiele netwerk kan overbelast worden, mensen gaan de instelling met hun mobiel bellen maar krijgen geen verbinding en blijven bellen.

Dillema's:

- Hoe bereidt de organisatie zich voor op het langdurig niet beschikbaar zijn van ICT voorzieningen?
- Welke gevolgen heeft uitval van de ICT voor de dagelijkse werkzaamheden?