



**Crisis Centrum Vlaamse
Overheid (CCVO)**

**Wat is het
Crisiscentrum Vlaamse Overheid (CCVO)?**

Crisiscentrum Vlaamse overheid (CCVO)

- Bij **zeer ernstige incidenten of crisissen** die een impact hebben op de **bedrijfscontinuïteit en/of het imago** van de Vlaamse overheid, staat het Crisiscentrum van de Vlaamse overheid (CCVO) in voor:
 - **Coördinatie** van het **crisisbeheer**
 - Het crisismanagementteam van het CCVO neemt de noodzakelijke **strategische beslissingen voor personeel en werking van de Vlaamse overheid**
 - **Coördinatie** van **crisiscommunicatie** vanuit de Vlaamse overheid
 - Het CCVO verzorgt de **overkoepelende communicatie** binnen de Vlaamse overheid en naar lokale besturen (via mailing, nieuwsberichten of SMS) en ondersteunt de uitvoering van communicatie naar andere stakeholders
- Het CCVO kan zowel **op vraag** van een entiteit als **op eigen initiatief** haar werking op starten
- [Meer informatie over de rol, werking en samenstelling van het CCVO](#)

Wanneer is een incident CCVO-waardig?

Security incident / dreiging CCVO-waardig?

Wanneer één of meerdere van onderstaande voorwaarden vervuld zijn:

1. Als er mogelijke **imagoschade** voor de Vlaamse overheid is
2. Als **meer dan één entiteit** geraakt is of als er impact is op het **significant aantal gebruikers of externe diensten**
In dit geval is de **informatieklasse** van de gegevens richting gevend
➔ volgende slide
3. Als er **impact is op kritische centrale dienstverlening**
(bv. loonadministratie op het einde van de maand)

Informatieklasse van mijn gegevens

Vertrouwelijkheid

Confidentiality

- Vanaf **Klasse 4** voor **niet-persoonsgegevens**
- Vanaf **Klasse 3** voor **persoonsgegevens**
- Meer info: [beslissingsboom Vertrouwelijkheid - ICR](#)

Integriteit

Integrity

- Vanaf **Klasse 4** voor **interne dienstverlening**
- Vanaf **Klasse 3**
 - Voor externe dienstverlening of
 - Als er financiële impact is bij burgers/ondernemingen
- Meer info: [beslissingsboom Integriteit - ICR](#)

Beschikbaarheid

Availability

- Vanaf **Klasse 4** bij volledige onbeschikbaarheid
- Vanaf **Klasse 3** voor prioritaire gebruikers
- Meer info: [beslissingsboom Beschikbaarheid - ICR](#)

Welke stappen onderneem je?

Incident melden

2 mogelijkheden:

- 1) Incident doet zich voor **binnen** een onderdeel van het **ICT-raamcontract**:
 - Meld incident aan dienstenleverancier via helpdesk
 - Helpdesk contacteert Digitaal Vlaanderen
 - Digitaal Vlaanderen contacteert CCVO en desbetreffende partner voor het ICT-raamcontract

- 2) Incident doet zich voor **buiten** het **ICT-raamcontract**:
 - Meld het incident rechtsreeks bij het CCVO op **02 217 01 12** (24/7 bereikbaar)

Volgende stappen

- Leidend ambtenaar duidt binnen de entiteit een Single Point of Contact (SPoC) voor de communicatie aan (= aanspreekpunt voor CCVO)
- CCVO maakt afweging over vervolgstappen (altijd i.s.m. betrokken entiteiten):
 - Communicatie en/of
 - Beleidsmaatregelen door Crisismanagement Team

Operationele afhandeling incident

2 mogelijkheden:

- 1) Incident **binnen** een onderdeel van het **ICT-raamcontract**:
 - Digitaal Vlaanderen volgt de herstelactiviteiten op met desbetreffende partner voor het ICT-raamcontract

- 2) Incident **buiten** het **ICT-raamcontract**:
 - Entiteit volgt de herstelactiviteiten zelf op met eigen ICT-dienstverlener

Opmerking: Terugkoppeling steeds via SPoC van entiteit