

# BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

## UITWIJKPLAN ASSEN

Nederlandse Aardolie Maatschappij BV.



Functie	Naam	Paraf	Afdeling	Datum
Custodian			NAM-UIE/S/N	29-10-2012
Facility Manager Offices			SI-REV/E	29.10.2012

1.	Emergency Response Coördinator
2.	Operations Groningen PCC
3.	Operations Land ACC
4.	Human Resource (HR Country Policy Lead EP Europe NL)
5.	Communications (Manager Communications)
6.	Land & Lease (Team Leader Land & Lease)
7.	Facility Manager Offices (Site Manager)
8.	IM-IT (Service Delivery Coordinator)
9.	Production Services (Team leader product movement & accounting)
10.	Logistics
11.	Emergency Coordination Room
12.	Emergency Coordination Room
13.	Emergency Coordination Room
14.	Emergency Coordination Room
15.	CMK Beveiliging
16.	CMK Beveiliging (0C)
17.	CMK Beveiliging (0B)
18.	Gebouwhoofd
19.	Reserve
20.	Reserve

Revision	Date	Amendment	Originator's name	Role / Position
1.	Maart 2010	Update namenlijst en toevoegen Gebouwhoofd Assen		HSE Advisor
2.	Okt. 2012	Update and changed format		HSE Specialist

# INHOUDSOPGAVE

1.	GENERIEKE INFORMATIE	4
1.1.	Doel van het plan	4
1.2.	Hoe dit plan te gebruiken	4
1.3.	Crisis Organisatie	5
2.	INCIDENT	7
3.	ORGANISEREN VAN DE UITWIJK	9
4.	WERKEN VANAF DE UITWIJKLOCATIE	11
5.	BEEINDIGEN VAN DE UITWIJK	12
Appendix 1	Afkortingen	13
Appendix 2	Plattegrond Uitwijk locatie Hoogezand (incl. detail BCT indeling)	14
Appendix 3	Standaard berichten	17

# 1. GENERIEKE INFORMATIE

## 1.1. Doel van het plan

Het UI-E NL kantoren (hierna NAM) uitwijkplan is een beschrijving van de acties welke ondernomen moeten worden en de procedures welke gevolgd moeten worden voordat, tijdens en na een gebeurtenis waarbij de locatie Assen als gevolg van een incident niet beschikbaar is.

Het uitwijkplan behandelt de uitwijk van vitale functies welke ondergebracht worden op de uitwijklocatie Hoogezand en welke personen in de organisatie daarbij betrokken zijn. Het plan omhelst in eerste instantie de acties binnen een tijdspanne van enkele dagen, behalve voor het beëindigen van het plan.

Tevens behandelt het plan de acties van het Business Continuity Team (BCT) welke verantwoordelijk is om vanuit de uitwijklocatie de acties te definiëren welke op lange termijn nodig zijn om de business continuïteit te waarborgen. Binnen de NAM is geen Business Continuity Team ingesteld. Het Crisis Management Team zal de rol van BCT op zich nemen indien naar de uitwijklocatie is uitgeweken in geval van een incident.

Onder vitale functies wordt binnen dit plan verstaan:

- Controle Kamer (ACC)
- Dispatching Center (DDC)
- Centrale Meldkamer incl. telefooncentrale (CMK)
- Emergency Response organisatie (ECT/CMT)

Het plan beschrijft de uitwijklocaties voor de vitale functies en het Business Continuity Team op de uitwijklocatie Hoogezand. Voor de Emergency Response organisatie en het Business Continuity Team zijn faciliteiten beschikbaar voor ongeveer 40 kritische staf.

De beslissing om dit plan in werking te laten treden, ligt bij de Emergency Incident Manager (EIM).

Het is de verantwoordelijkheid van de verschillende functies/afdelingen binnen de NAM (IT, RE, HR) en de hierboven genoemde vitale functies om hun eigen uitwijk procedures en plannen af te stemmen op dit uitwijkplan.

De volgende referenties zijn gebruikt:

- NAM Emergency Response Specification
- NAM Crisis Management Plan
- [Onshore Contingency Plan \(OnCP\)](#)
- [Company Emergency Services Plan](#) / [Bedrijfs hulpverleningplan \(BHV plan\)](#)

Dit plan is onderdeel van de ERO documentatie en complementair aan het [Onshore Contingency Plan](#) tbv kantoor Assen.

Facility Manager Offices onderhoudt dit plan en stelt zeker dat de faciliteiten gereed zijn voor uitvoering van het plan.

## 1.2. Hoe dit plan te gebruiken

Dit plan dient gebruikt te worden door degenen die betrokken zijn bij de uitvoering van het plan als handleiding voor te nemen acties bij een incident of crisis.

Hoofdstuk 1 bevat generieke informatie, een beschrijving van de scope van het plan en de organisatie.

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van de taken ingeval van een incident op het NAM kantoor in Assen en de opstart van dit plan.

Hoofdstuk 3 bevat een beschrijving van het organiseren van de uitwijk.

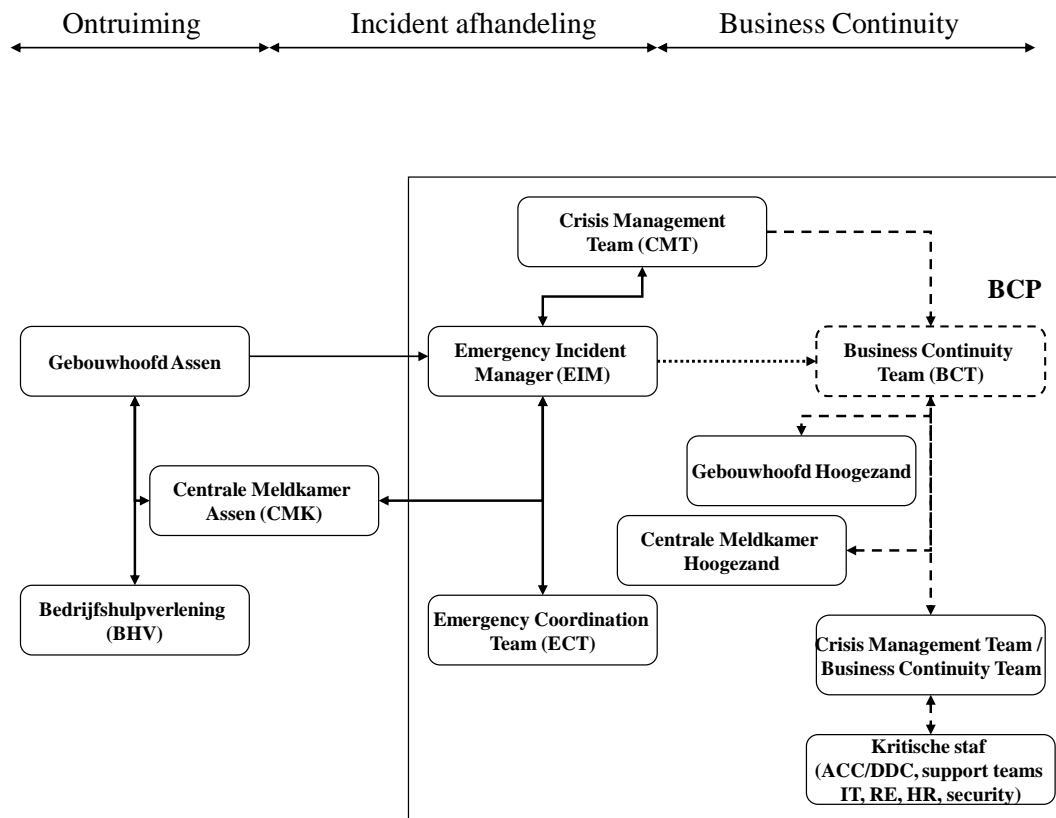
Hoofdstuk 4 bevat een beschrijving van het werken vanuit de uitwijklocatie.

Hoofdstuk 5 beschrijft hoe de uitwijksituatie beëindigd kan worden.

De beschrijving van de acties is niet uitputtend maar geeft alleen een handvat om het plan te kunnen uitvoeren. Het is raadzaam de procedures voor uw betreffende functies beschikbaar te hebben bij uw kopie van het plan.

### 1.3. Crisis Organisatie

Het onderstaande organogram toont de NAM Assen Crisis Organisatie. Het vierkant toont de organisatie betrokken bij de uitwijk.



#### Crisis Manager

Leidt het crisis management team, na overleg met de Emergency Incident Manager. Is verantwoordelijk voor alle crisis processen. Voor verder informatie zie het NAM Crisis Management Plan. De Crisis Manager zal ook optreden als de Business Continuity Team Leader. Het CMT zal de rol van het BCT op zich nemen.

#### Emergency Coordination Team

Verantwoordelijk voor afhandeling van het incident / de calamiteit. De algehele leiding berust in geval van een calamiteit bij de geconsigneerde Emergency Incident Manager. Op verzoek van de EIM en in overleg met de Crisis Manager kan een Crisis Management Team geformeerd worden. Voor verdere informatie zie: het [Onshore Contingency Plan](#).

#### Business Continuity Team (BCT)

Voert dit plan uit en begeleidt andere uitvoerenden binnen het plan nadat het is geactiveerd.

**Business Continuity Team members**

Het BCT zelf bestaat uit de leden van het CMT en vertegenwoordigers van verschillende support teams van IT en RE. De verschillende afdelingen van de NAM zijn verantwoordelijk voor het activeren van hun functiespecifieke BCP.

**Kritische staf**

Voor de strekking van dit plan is in eerste instantie de staf welke de vitale functies vervult van belang, met name de staf van het ACC/DDC en CMK aangezien deze functies dienen uit te wijken naar Hoogezand indien de locatie Assen niet meer beschikbaar is. De detail acties van de uitwijk van de vitale functies (binnen hun eigen functie) zijn vastgelegd in hun eigen plannen.

Overige kritische staf bestaat uit de ECT/CMT supportteams van IT en RE om de organisatie weer op te bouwen op alternatieve locaties.

**Gebouwhoofd Assen**

Verantwoordelijk voor ontruiming van het gebouw bij een incident / calamiteit. Voor verder informatie zie het [NAM BHV plan](#).

## 2. INCIDENT

Instructies voor het afhandelen van een incident in het kantoor Assen waarbij een volledige ontruiming van de locatie noodzakelijk is en activeren van het uitwijkplan.

<b>Wie</b>	Centrale Meldkamer (CMK)	Informatie
<b>Wanneer</b>	Incident wordt gemeld	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeer Gebouwhoofd</li> <li>• Informeer Security</li> <li>• Informeer Emergency Incident Manager en BHV op verzoek van gebouwhoofd</li> <li>• Informeer kritische staf van ACC/DDC</li> <li>• Regelen van vervoer op verzoek van de EIM</li> </ul>	Bedrijfs hulpverleningsplan Assen  <a href="#">Consignatie rooster</a>  <a href="#">Separate BCP plannen voor ACC/DDC</a>
<b>Waar</b>	Vanuit meldkamer	
<b>Hoe</b>	Via telefoon, GSM (Shell Notification System)	

<b>Wie</b>	Gebouwhoofd	Informatie
<b>Wanneer</b>	Bij incident (na melding door CMK)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stel in overleg met Security de plaats van het incident vast</li> <li>• Coördineer de ontruiming met hulp van BHV</li> <li>• Afstemming met lokale overheden (politie/ brandweer)</li> <li>• Afstemming met CMK</li> <li>• Afstemming met Emergency Incident Manager</li> <li>• Informeren van staf op verzamelplaats</li> </ul>	<a href="#">Bedrijfs hulpverleningsplan Assen</a>
<b>Waar</b>	Verzamelplaats	
<b>Hoe</b>	Via GSM, directe communicatie	

<b>Wie</b>	Emergency Incident Manager	Informatie
<b>Wanneer</b>	Bij incident (na overleg met Gebouwhoofd)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming met Gebouwhoofd</li> <li>• Afstemming met Crisis Manager</li> <li>• Oproepen ECT (via Meldkamer) in</li> <li>• Afhandelen incident</li> <li>• Activeer NAM uitwijkplan</li> <li>• Afreizen naar uitwijklocatie</li> </ul>	Emergency Response checklist <a href="#">Consignatie rooster</a> NAM ER Specification NAM Crisis Management Plan
<b>Waar</b>	Verzamelplaats	
<b>Hoe</b>	Telefoon of directe communicatie	

<b>Wie</b>	Crisis Manager	Informatie
<b>Wanneer</b>	Bij incident (na overleg met Emergency Incident Manager)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming met Emergency</li> </ul>	NAM ER Specification

	Incident Manager	NAM Crisis Management Plan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afreizen naar uitwijklocatie</li> </ul>	
<b>Waar</b>	Verzamelplaats	
<b>Hoe</b>	Telefoon of directe communicatie	
<b>Wie</b>	ACC/DDC	Informatie
<b>Wanneer</b>	Bij incident (na melding CMK)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informereren van klanten, controlekamers en operators over mogelijke uitwijk en (on-) beschikbaarheid</li> </ul>	<a href="#">Separate BCP plannen voor ACC/DDC</a>
<b>Waar</b>	ACC/DDC back-up locatie	
<b>Hoe</b>	Telefoon of e-mail	



### 3. ORGANISEREN VAN DE UITWIJK

Instructies voor het uitwijken en het opstarten op de uitwijklocatie.

<b>Wie</b>	Crisis Manager	Informatie
<b>Wanneer</b>	Eerste uren na incident (na besluit om uit te wijken)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming met ECT</li> <li>Informeren kritische staf vitale functies om uit te wijken (via Meldkamer)</li> <li>Oproepen CMT (via Meldkamer)</li> <li>Informeel Gebouwhoofd (via Meldkamer)</li> <li>Activeren telecom rerouting procedure</li> <li>Afreizen naar uitwijklocatie na installatie ECT</li> </ul>	<a href="#">Onshore Contingency plan</a> <a href="#">Appendix 3 BCT</a> Aparte BCP plannen voor CMK, <a href="#">ACC/DDC</a> , <a href="#">IT</a> , <a href="#">Telecom</a> Telecom rerouting procedure
<b>Waar</b>	Uitwijklocatie	
<b>Hoe</b>	Directe communicatie / telefoon	

<b>Wie</b>	ECT team	Informatie
<b>Wanneer</b>	Eerste uren na incident (na aankomst op uitwijklocatie)	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melden bij security</li> <li>Verzamelen in ECT ruimte</li> <li>Check faciliteiten (o.a. telefoons)</li> <li>Afstemming met CMT</li> <li>Organiseer externe communicatie (websites, etc.)</li> <li>Oproepen van de ECT/CMT support teams</li> <li>Communicatie met contractors</li> </ul>	<a href="#">Appendix 2</a> Emergency Response checklist <a href="#">Onshore Contingency plan</a>
<b>Waar</b>	Uitwijklocatie	
<b>Hoe</b>	Directe communicatie naar CMK / via Meldkamer Hoogezand / via telefoon	

<b>Wie</b>	Kritische staf (ACC/DDC en CMK)	Informatie
<b>Wanneer</b>	Binnen 1 uur na activering BCP	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afreizen naar uitwijklocatie</li> <li>Melden bij Security</li> <li>Verzamelen in betreffende teamruimte (ACC/DDC, CMK)</li> <li>Check faciliteiten</li> <li>Briefing team reps</li> <li>Afstemming met BCT</li> </ul>	Separate BCP plannen voor CMK, <a href="#">ACC/DDC</a> , <a href="#">IT/Telecom</a> en RE <a href="#">Appendix 2</a>
<b>Waar</b>	Uitwijklocatie Hoogezand	
<b>Hoe</b>	Directe communicatie naar CMK / telefoon	

<b>Wie</b>	CMT team	Informatie
<b>Wanneer</b>	Na oproep door Crisis Manager	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afreizen naar uitwijklocatie</li> <li>• Melden bij Security</li> <li>• Verzamelen in CMT/BCT ruimte</li> <li>• Check faciliteiten</li> <li>• Afstemming met Emergency Incident Manager</li> <li>• Briefing door Crisis Manager</li> <li>• Communicatie met stakeholders</li> </ul>	<a href="#">Appendix 2 Business Continuity Plan</a>
<b>Waar</b>	Uitwijklocatie	<a href="#">Kantoor</a>
<b>Hoe</b>	Directe communicatie naar CMK / telefoon	

## 4. WERKEN VANAF DE UITWIJKLOCATIE

Instructies voor het beëindigen van het incident en het werkproces van het BCT team.

<b>Wie</b>	ECT team	Informatie
<b>Wanneer</b>	Bij beëindiging incident	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming met Gebouwhoofd Assen (communicatie met lokale overheden)</li> <li>Afstemming met (Crisis) Management Team (afspraken, etc.)</li> <li>Communicatie met de staf</li> <li>Opheffen ECT (overdragen verantwoordelijkheden aan CMT/BCT coördinator)</li> </ul>	<a href="#">Onshore Contingency Plan</a>
<b>Waar</b>		
<b>Hoe</b>	Directe communicatie / telefoon	

<b>Wie</b>	CMT/BCT team	Informatie
<b>Wanneer</b>	BCP geactiveerd	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming met ECT</li> <li>Communicatie met stakeholders</li> <li>Definieer andere kritische staf (naast vitale functies)</li> <li>Organiseren van alternatieve locaties voor overige staf</li> <li>Afstemming met gebouwbeheerder</li> <li>Afstemming met de staf die thuis werkt</li> </ul>	Separate BCP plannen voor <a href="#">IT</a> , <a href="#">Telecom</a> en RE (*inclusief procedure omzetten telefooncentrale voor niet vitale functies)
<b>Waar</b>	(met mogelijke uitbreiding naar andere locaties)	
<b>Hoe</b>	Beschikbaar stellen communicatie, IT middelen en andere faciliteiten	

<b>Wie</b>	CMK	Informatie
<b>Wanneer</b>	BCP geactiveerd	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beman telefooncentrale</li> <li>Gebruik standaard telefoonboodschappen</li> <li>Vervul security functie</li> </ul>	Standaard telefoonboodschappen
<b>Waar</b>		
<b>Hoe</b>	Telefooncentrale	

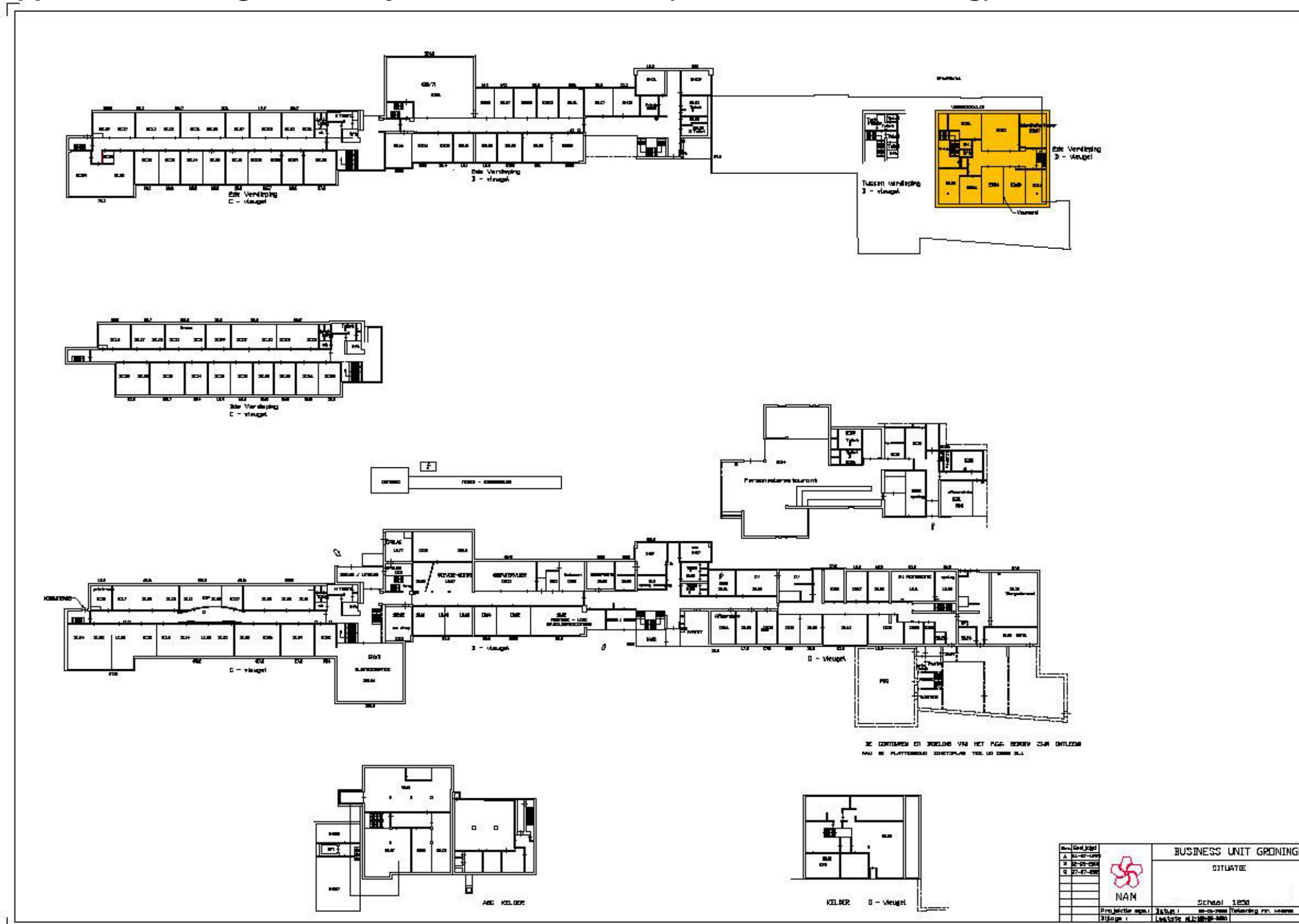
## 5. BEEINDIGEN VAN DE UITWIJK

<b>Wie</b>	CMT/BCT	Informatie
<b>Wanneer</b>	BCP opheffen	
<b>Wat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herinrichting/oplevering gebouw Assen</li> <li>• Verhuisplan kritische staf en vitale functies</li> <li>• Verhuisplan overige staf</li> <li>• Instructies naar vitale functies</li> <li>• Communiceer instructies naar rest staf</li> <li>• Opheffen van uitwijklocatie</li> </ul>	
<b>Waar</b>	Uitwijklocatie	
<b>Hoe</b>	Telefoon, e-mail, etc.	

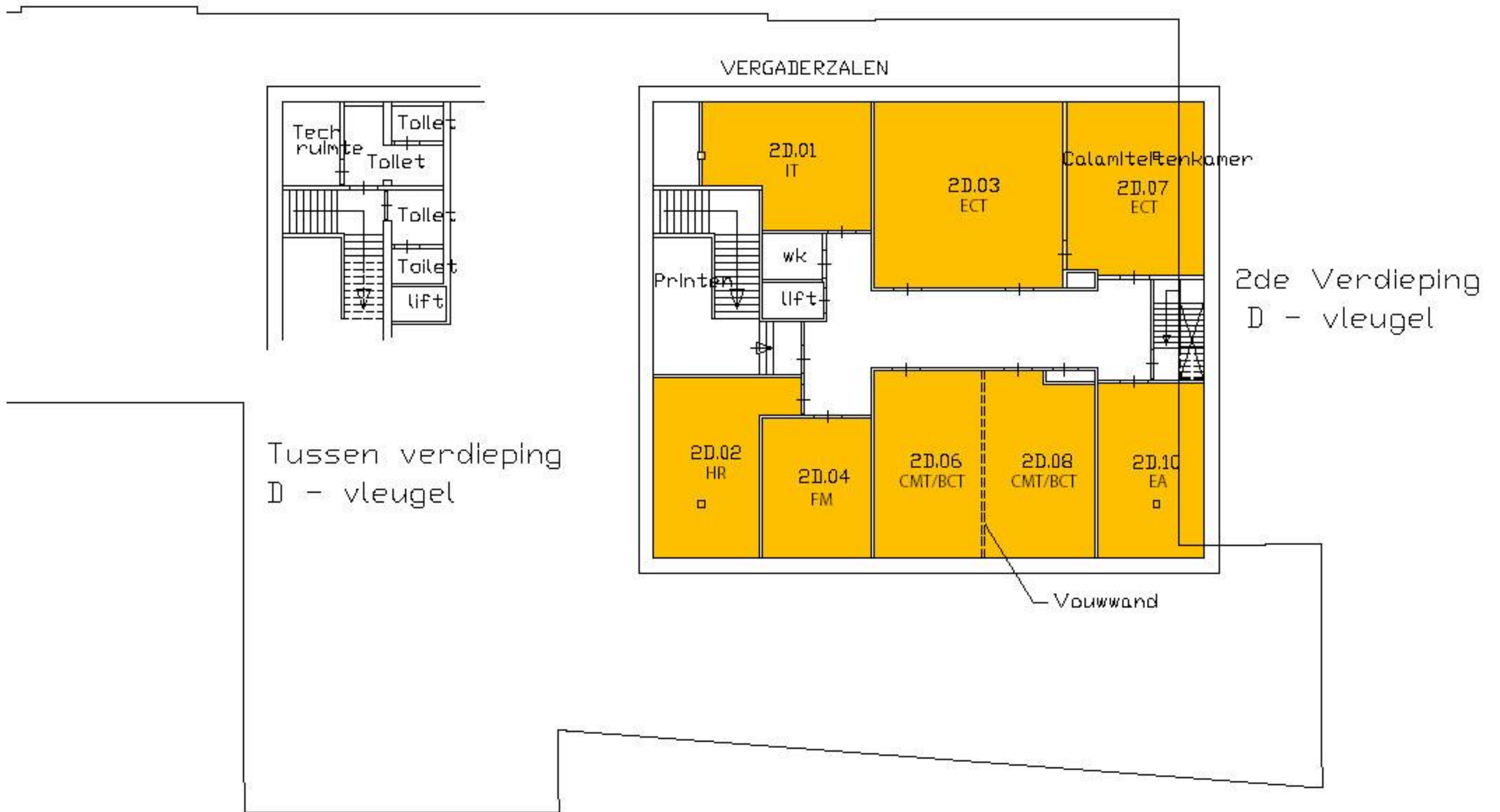
## Appendix 1 Afkortingen

ACC = Assen Control Centre  
BCP = Business Continuity Plan  
BCT = Business Continuity Team  
BHV = Bedrijfs hulpverlening  
CMK = Centrale Meldkamer  
CMT= Crisis Management Team  
CoPI = Coördinatie Plaats Incident  
DDC = Dutch Dispatching Centre  
DIR = Directeur NAM  
ECT= Emergency Coordination Team  
EIM = Emergency Incident Manager  
ER = Emergency Response  
FP = Focal Point  
HR = Human Resources  
IT = Information Technology  
RE = Real Estate

## Appendix 2 Plattegrond Uitwijk locatie (incl. detail BCT indeling)



Rev. Gnd. Jg. 1	 NAM	BUSINESS UNIT GRONINGEN
A 01-07-099		SITUATIE
B 02-09-099		SCHAAL 1:250
C 03-07-099	Projectie op: 1/1/1	00-00-0000 Trefwoord: P&G, NAM
D 04-07-099	Bladzijde: 1	Locatie: 01-01-0000



**Overzicht beschikbare ruimte voor uitwijk op uitwijklocatie**

<b>Functie</b>	<b>Kamer</b>
<b>Emergency Response</b>	
ECT	2D.03/07
<b>Business Continuity</b>	
CMT / BCT	2D.06/08
IT team	2D.01
RE team	2D.04
HR team	2D.10
EA team	2D.02
<b>ACC/DDC</b>	1B.13-15
<b>CMK</b>	1H.02



## Appendix 3 Standaard berichten

Bericht van de BCT Coördinator richting staf. Dit bericht wordt verstuurd door de CMK in

**From:** Business Continuity Team  
**To:** all staff  
**Subject:** Business Continuity Plan NAM Assen invoked

**Please be advised that the BCP Assen has been activated and NAM Assen office is unavailable.**

**Follow BCP procedures if applicable for you.**

**All other personnel:  
{choose out of following options as indicated by the BCT Coordinator}**

**1) Please remain home to await further instructions by telephone or e-mail.**

**2) Please remain home to await further instructions and DO NOT use the Shell network unnecessary}**

**BCT Coordinator**

*Noot: bovenstaand bericht is een voorbeeld van communicatie richting staf. Alternatieven via internet, krant, post, etc. kunnen ook gebruikt worden als communicatiemiddel richting staf.*

Bericht van de Gebouwbeheerder aan alle staf in Hoogezand per e-mail:

**From:** Gebouwbeheerder  
**To:** all staff at  
**Subject:** Business Continuity Plan Assen geactiveerd

**Please be advised the BCP Assen has been activated and that vital staff will be relocated to the Hoogezand office to dedicated room 1B.13-15 and the 2D corridor.**

**Please evacuate these rooms when in use.**

Standaard bericht voor bellers naar Assen die via re-routing een in gesprek toon krijgen in Hoogezand.

**“U bent verbonden met een automatische telefoonbeantwoorder van de NAM.”**

**Het NAM Assen hoofdkantoor is tijdelijk onbereikbaar en kritische staf is tijdelijk verhuisd naar Hoogezand.**  
**De rest van de Assen staf is gevraagd naar huis te gaan om verdere instructies af te wachten.**

**Voor verdere informatie over de situatie betreffende het NAM Assen kantoor verwijzen we u graag naar het volgende informatienummer welke nu geopend is: 0800-. Het vooraf opgenomen bericht zal regelmatig ge-update worden.**

**Indien u verbonden wilt worden met een medewerker, blijf svp aan de lijn.”**