Vorlage

Notfallplan

Inhaltsverzeichnis

[Zielsetzung 3](#_Toc141430023)

[Umfang 4](#_Toc141430024)

[Notfallteams 5](#_Toc141430025)

[Notfall-Teammitglieder 5](#_Toc141430026)

[Ressourcen 6](#_Toc141430027)

[Systeme & Applikationen 6](#_Toc141430028)

[Dokumente 6](#_Toc141430029)

[Spezielle Ressourcen 6](#_Toc141430030)

[Passwörter/Tokens 6](#_Toc141430031)

[Zuliefernde Services 6](#_Toc141430032)

[Notfallmaßnahmen 7](#_Toc141430033)

[Maßnahmen bei (vorübergehender) Nichtverfügbarkeit der IT-Systeme 7](#_Toc141430034)

[Maßnahmen bei Datenverlust 7](#_Toc141430035)

[Maßnahmen bei Komplettverlust des Standortes 8](#_Toc141430036)

[Maßnahmen bei anderen Vorfällen 8](#_Toc141430037)

[Wichtige Kontaktdaten 9](#_Toc141430038)

[Kunden 9](#_Toc141430039)

[Behörden 9](#_Toc141430040)

[Lieferanten 9](#_Toc141430041)

[Partner 10](#_Toc141430042)

# Zielsetzung

Zielsetzung dieses Notfallplans ist die Schaffung der notwendigen Voraussetzungen zur Wiederherstellung aller wesentlichen kritischen Geschäftstätigkeiten von xxx. Mit Hilfe dieses Notfallplans sollten alle Mitglieder des Notfallteams in der Lage sein, nach einem Notfall den Geschäftsbetrieb wieder aufzunehmen bzw. mit Hilfe von Workarounds die notwendigen Aktivitäten in einer solchen Art und Weise durchzuführen, dass die notwendigen Mindestanforderungen an den Betrieb sichergestellt sind.

Dieser Notfallplan muss mindestens einmal jährlich aktualisiert und anschließend in einem Praxistest auf Tauglichkeit und Umsetzbarkeit getestet und überprüft werden.

# Umfang

Kurzbeschreibung der wesentlichen Geschäftstätigkeiten von xxx, auf die sich dieser Notfallplan bezieht (high-level, stichwortartig, keine Beschreibung von Detailaktivitäten):

z. B.

* Servicierung von Kunden
* Verkauf
* Buchhaltung
* Reporting
* etc.

# Notfallteams

## Notfall-Teammitglieder

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Funktion** | **Name** | **Adresse (privat)** | **Mobiltelefon** |
| Verantwortlicher/Krisenmanager | xxx | xxx | xxx |
| Stv. Krisenmanager | xxx | xxx | xxx |
| Notfallteammitglied 1 | xxx | xxx | xxx |
| Notfallteammitglied 2 | xxx | xxx | xxx |
| Notfallteammitglied 3 | xxx | xxx | xxx |

# Ressourcen

## Systeme & Applikationen

Hier sind sämtliche Systeme zu erfassen, die auch im Notbetrieb unbedingt benötigt werden, samt zugehöriger Wiederverfügbarkeitsanforderungen. Dies muss den maximal tolerierbaren Ausfallzeiten entsprechen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Name des Systems/Applikation** | **Wiederverfügbarkeits-Anforderung in Stunden** |
| xxx | 2 Std. |
| xxx | 4 Std. |
| xxx | xxx |
|  |  |

## Dokumente

Bitte stichwortartig alle für das Tagesgeschäft oder auch längerfristig benötigten Dokumente anführen. Falls diese am Hauptstandort gelagert werden, muss im Worst Case von einem Totalverlust der physischen Dokumente ausgegangen werden. Alle hier angeführten Dokumente müssen gescannt und damit elektronisch am Ersatzstandort zugänglich sein.

z. B. Originalverträge, …

## Spezielle Ressourcen

Bitte stichwortartig alle sonstigen Ressourcen anführen, die für die Erbringung der Geschäftsprozesse unabdingbar sind. Alle hier angeführten Ressourcen müssen daher am Ersatzstandort hinterlegt sein oder müssen leicht wiederbeschaffbar sein.

z. B. Vordrucke, Stempel, Maschinen, …

## Passwörter/Tokens

Bitte stellen Sie sicher, dass alle für die Systeme benötigten Passwörter an einem sicheren Standort hinterlegt sind (z. B. Passwortsafe). Wenn Sie diesbezüglich besondere Anforderungen haben, so listen Sie diese bitte hier auf.

z. B. Hardware-Token für System-Log-on benötigt

## Zuliefernde Services

Bitte beschreiben Sie hier, welche zuliefernden Services Sie auch im Notfall unbedingt benötigen. Das können interne oder externe Lieferanten sein.

z. B. externe Marktdaten

# Notfallmaßnahmen

## Maßnahmen bei (vorübergehender) Nichtverfügbarkeit der IT-Systeme

Hier sind die möglichen Probleme durch vorübergehende Nichtverfügbarkeit der IT-Systeme zu beschreiben.

Hier müssen die technischen Wiederherstellungsmaßnahmen beschrieben werden, um IT-Systeme nach einem Teil- oder Gesamtverlust wiederherzustellen:

* ggf. Hardwarebeschaffung
* Installation und Konfiguration von Betriebssystemen
* Installation von Anwendungssoftware
* Wiederherstellung der Daten aus Back-ups

Für den Zeitraum bis alle Systeme wieder zur Verfügung stehen, müssen überbrückende Notfallaktivitäten in der Zwischenzeit vorgenommen werden, um die wichtigsten tagesaktuellen Aktivitäten abzudecken. Dies können z. B. telefonische Aktivitäten sein, das Zurückgreifen auf Papierabwicklung oder ähnliches. Dies muss alle notwendigen IT-Systeme wie zuvor aufgelistet umfassen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Probleme aus Geschäftsunterbrechung** | **Ursache** | **Auswirkungen** | **Maßnahmen/ Workarounds** | **Zeitliche Anforderung** |
| *z. B. Zahlungen können nicht elektronisch gebucht werden* | *Zahlungssystem steht nicht zur Verfügung* | *Kundenaufträge können nicht behandelt werden* | *papierhafte Erfassung und Nacherfassung sobald System wieder zur Verfügung steht* | *innerhalb von 2 Std. ab Notfallbeginn zu starten* |
| *Bitte Beispiel löschen und eigene Probleme und Workarounds erfassen.* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Maßnahmen bei Datenverlust

Hier müssen die technischen Wiederherstellungsmaßnahmen beschrieben werden, um Daten nach einem Teil- oder Gesamtverlust wiederherzustellen (z. B. bei einem Kryptolocker):

* Wiederaufsetzen der Systeme (falls erforderlich)
* Wiederherstellung der Daten aus Back-ups (Bänder, Festplatten, Cloud-Backups etc.)

## Maßnahmen bei Komplettverlust des Standortes

Bei Nichtverfügbarkeit des Hauptstandortes (z. B. durch Feuerschaden) ist auf Beschluss des Krisenmanagers unverzüglich der Notfallstandort (Adresse: xxx) aufzusuchen. Dies betrifft nur die benannten Mitglieder der Notfallteams. Alle anderen Mitarbeiter werden gebeten, nach Hause zu gehen und sich telefonisch bereit zu halten für weitere Anweisungen.

Die Notfall-Arbeitsplätze befinden sich im xxx Stock, Zimmer xxx am Notfallstandort (Adresse xxx). [wird zentral vorgegeben]

Bitte beschreiben Sie hier alle sofort notwendigen Aktivitäten, die Sie unmittelbar nach Bezug des Notfallstandortes durchführen müssen.

z. B. Information von Kunden oder Geschäftspartnern

## Maßnahmen bei anderen Vorfällen

Bitte beschreiben Sie hier sonstige Notfälle, die ggf. für Sie relevant sein könnten, und wie Sie bei diesen vorgehen würden.

z. B. Datendiebstahl, Hacking, Einbruch, ...

# Wichtige Kontaktdaten

Bitte erfassen Sie hier alle wichtigen Kontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adressen, Postadressen) von Kunden, Partnern etc., die Sie für die Erbringung Ihrer Geschäftstätigkeit benötigen. Bitte gehen Sie davon aus, dass im Fall eines Gesamtverlustes des Hauptstandortes diese Daten möglicherweise nicht mehr zur Verfügung stehen, weder physisch noch elektronisch. Es ist daher wichtig, diese auszudrucken und am Notfallstandort jederzeit verfügbar zu haben.

## Kunden

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Firma** | **Name** | **Telefonnummer** | **E-Mail** | **Adresse** | **Anmerkung** |
| xxx |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Behörden

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Behörde** | **Name** | **Telefonnummer** | **E-Mail** | **Adresse** | **Anmerkung** |
| xxx |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Lieferanten

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Firma** | **Name** | **Telefonnummer** | **E-Mail** | **Adresse** | **Anmerkung** |
| xxx |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Partner

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Firma** | **Name** | **Telefonnummer** | **E-Mail** | **Adresse** | **Anmerkung** |
| xxx |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Dieses Dokument wurden von einer Expertengruppe der Cybersicherheit-Plattform (CSP) erstellt.

Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs, der CSP oder der Mitglieder der Expertengruppe ist ausgeschlossen.

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für alle Geschlechter!

Stand: März 2024