

Notfallhandbuch

MUSTERFIRMA



MUSTERFIRMA

Dieses Beispiel-Notfallhandbuch deckt folgende Gegebenheiten und Rahmenbedingungen ab:

Unternehmen:

- Branche: Lebensmittelproduzent*
- Anzahl Mitarbeiter: 150*
- Standorte: Zentrale in Wien, 5 Filialen in Wien und Wien Umgebung*

Bedrohungsszenario: Cyberattacke

Die rötlich markierten und kursiv geschriebenen Teile sind Erläuterungen, die Ihnen einen Hinweis auf notwendige Anpassungen geben.

Dieses Notfallhandbuch ist fiktiv und nur mit individuellen Anpassungen für Ihr Unternehmen verwendbar!

Version:	0.1
Datum:	06.11.2024
Bearbeitet von:	Thomas Laszlo

Inhaltsverzeichnis

Begriffserklärungen	5
Änderungshistorie	6
Dokumentenmanagement	6
Gültigkeit	7
Ablauf von Notfällen	8
Vorgehen bei Notfällen	8
Erste Schritte bei möglichem Notfall	9
Alarmierung	9
Ausrufung des Notfalls	10
Beschreibung der Kriterien für Notfallszenarien	10
Notfallmanagement	12
Allgemeines	12
Notfallraum	12
Notfallteam	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Rollen und Aufgaben	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Ablauf Sitzungen des Notfallteams	16
Nutzung freier Personalressourcen	16
Entscheidungen	17
Soziale Verantwortung	17
Reflexionssitzungen	17
Kommunikationsplan	18
Grundlegende Leitlinien	18
Inhalte der Kommunikation	19
Alarmierung	20
Einberufung Notfallteam	20
Erstinformation	21
Notfallphase	21
Wiederherstellungsphase	22
Übergang Normalbetrieb	23
Reflexion	23
Reflexion	24
Notbetrieb nach Ereignissen	25
Cyberattacke	26
Einkauf	26
Produktion	27
Personal	28

Filialen.....	29
Kontaktliste.....	31
Notfallteam	31
Lieferanten.....	32
Partner (Dienstleister).....	33
Sonstige.....	34
Standorte.....	36
Daten-Vorbereitung Notbetrieb.....	37
Vorlagen.....	38
Aushang „Vorgehen im Notfall“	39
Checkliste Meldung Notfall.....	43
Notfallteamsitzung	44

Begriffserklärungen

Begriff	Erklärung
<i>BCM</i>	<i>Business Continuity Management</i>
<i>BCP</i>	<i>Business Continuity Plan</i>
<i>DR</i>	<i>Desaster Recovery</i>
<i>DRP</i>	<i>Desaster Recovery Plan</i>
<i>MTA</i>	<i>Maximal Tolerierbarer Ausfall</i>
<i>MTPD</i>	<i>Maximum Tolerable Period of Downtime</i>
<i>NFHB</i>	<i>Notfallhandbuch</i>
<i>RTO</i>	<i>Recovery Time Objective</i>
<i>RPO</i>	<i>Recovery Point Objective</i>

Änderungshistorie

Version	Datum	Author	Änderungen
0.1	06.11.2024	T.Laszlo	Erstellung

Dokumentenmanagement

Dieses Dokument ist Teil des internen Qualitätsmanagement von MUSTERFIRMA. Die Verantwortlichen Personen für dieses Dokument sind wie folgt:

Aufgabe	Person
Überarbeitung	<i>Die Person, die für die Überarbeitung des Notfallhandbuches verantwortlich ist. Generell ist im Unternehmen mind. 1 Person zu definieren, die für die Pflege und Aktualität des Notfallhandbuches verantwortlich zeichnet.</i>
Prüfung	<i>Prüfung auf Vollständigkeit und korrekten Inhalt</i>
Freigabe	<i>Freigabe in der Regel durch das Management</i>

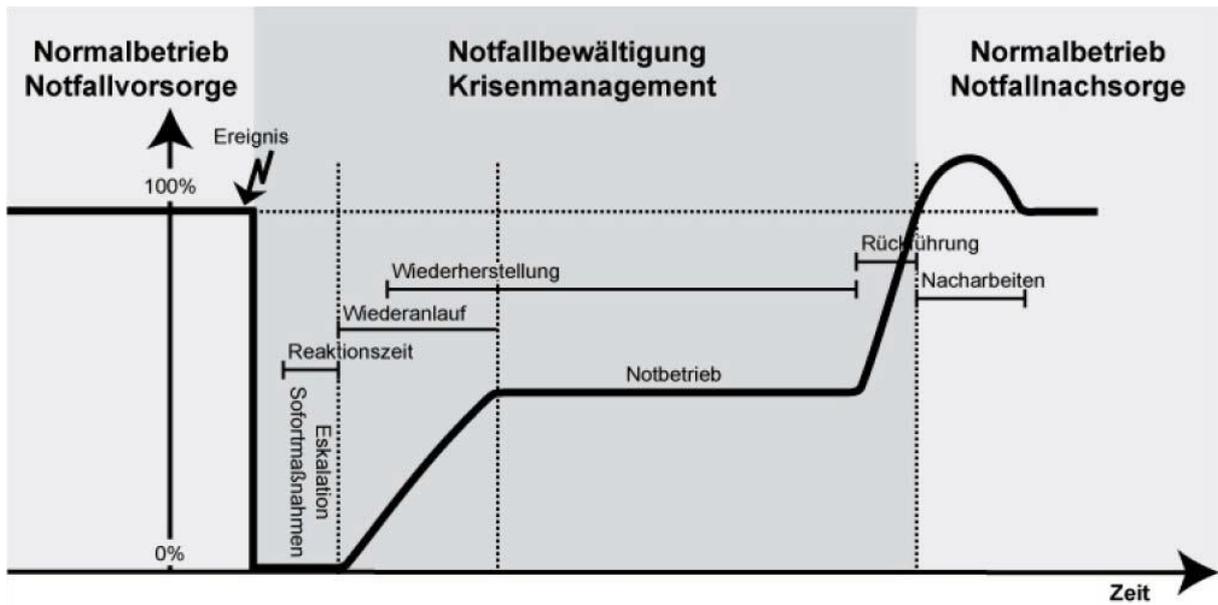
Dieses Dokument wird mindestens 1x jährlich auf Änderungen entsprechend dem Qualitätsmanagementzyklus überprüft. Zusätzlich kann eine anlassbezogene Aktualisierung durchgeführt werden. Anlassbezogene Aktualisierungen sind insbesondere bei wesentlichen Änderungen vorzunehmen, die sich zum Beispiel durch neue gesetzliche oder regulatorische Anforderungen oder Projektaktivitäten ergeben.

Gültigkeit

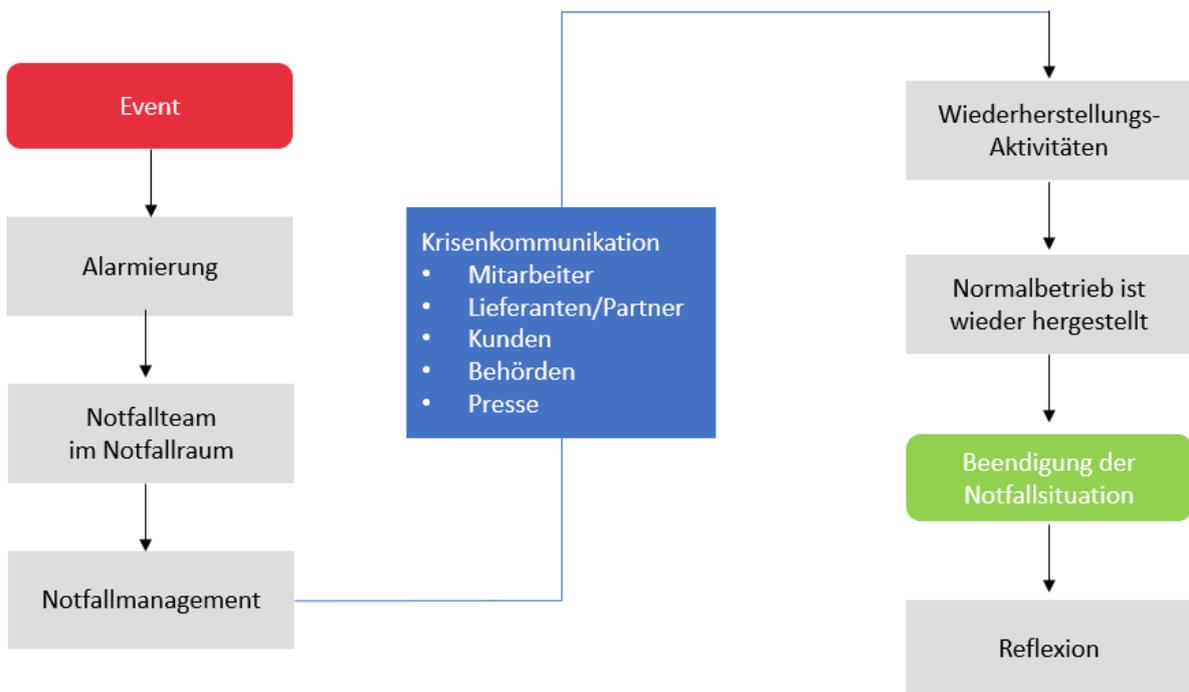
Dieses Dokument ist für folgende Bereiche bei MUSTERFIRMA gültig:

- Zentrale Wien
- Alle Filialen

Ablauf von Notfällen



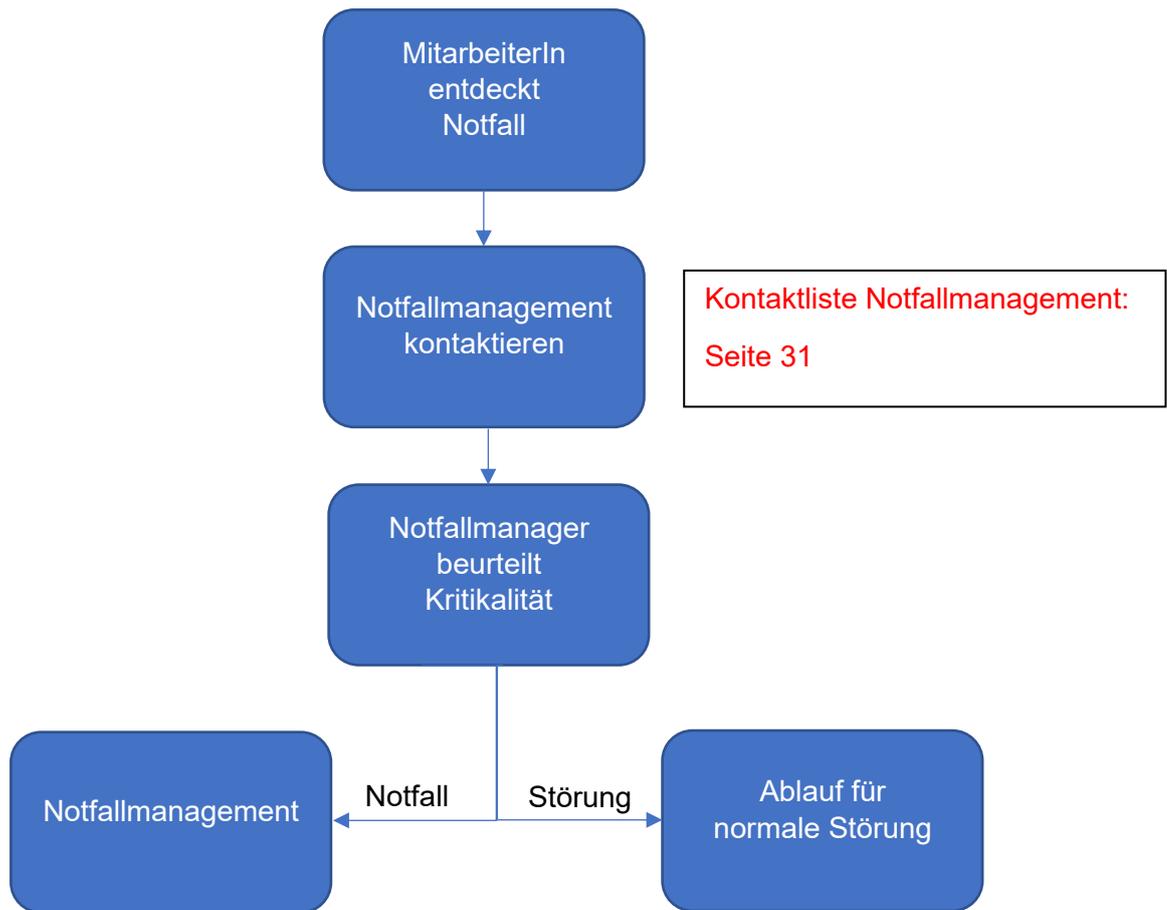
Vorgehen bei Notfällen



Erste Schritte bei möglichem Notfall

Alarmierung

So sieht der Ablauf in den ersten Minuten aus. Dieser muss von allen Beteiligten verinnerlicht sein!



Ausrufung des Notfalls

Sobald ein Vorfall gemeldet wurde, muss der Notfallmanager (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) entscheiden, ob das Ausmaß und die tatsächlichen oder potenziellen Auswirkungen des Vorfalls die Aktivierung des Notfallplans und die Einberufung des Notfallteams rechtfertigen.

Folgende Kriterien können für die, in diesem Notfallhandbuch abgedeckten, Notfallszenarien wie folgt. Da aber nicht alle Eventualitäten in dieser Beschreibung abgedeckt werden können, ist hier auf die jeweilige Situation und Auswirkungen auf das Unternehmen in Betracht zu ziehen.

Anhand der folgenden generellen Hinweise kann der Notfallmanager entscheiden, ob eine formelle Reaktion auf einen Vorfall eingeleitet werden sollte.

- Es besteht eine erhebliche tatsächliche oder potenzielle Gefahr für das Leben

Oder...

- Es kommt zu erheblichen tatsächlichen oder potenziellen Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs

Oder...

- Jede andere Situation, die erhebliche Auswirkungen auf die Organisation haben kann

Beschreibung der Kriterien für Notfallszenarien

Notfallszenario	Beschreibung
Cyberattacke	<i>Hier wird beschrieben, an welchen (messbaren) Kriterien das Notfallteam entscheiden kann, ob ein Notfall vorliegt und daher das Notfallmanagement initiiert werden muss</i>

Für alle anderen Szenarien können folgende Kriterien herangezogen werden:

- *Produktionsausfall von mehr als einem Tag*
- *Die Unfähigkeit, mehr als 60 % der Kunden zu bedienen*
- *Mehr als ein Tag Unterbrechung bei der Filialauffüllung*
- *Rufschädigung durch Berichterstattung in der nationalen Presse*
- *Mehr als 30 Mitarbeiter betroffen*
- *[Definieren Sie das Ausmaß der Auswirkungen, die Notfallplan auslösen sollen]*

Im Falle von Uneinigkeit oder Unsicherheit darüber, ob der Notfallplan aktiviert werden soll, ist die Entscheidung des Notfallmanagers (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) endgültig. Wenn entschieden wird, das Verfahren nicht zu aktivieren, wird der Vorfall als Störung definiert und anhand des vorhandenen Störung-Behebungsprozesses bearbeitet.

Wenn der Vorfall die Aktivierung des Notfallplans rechtfertigt, beginnt der Notfallmanager (bzw. dessen Stellvertreter, wenn der Notfallmanager nicht erreicht werden kann) mit der Aktivierung des Notfallteams, wie im nächsten Abschnitt beschrieben.

Aktivierung des Notfallteams

Sobald die Entscheidung getroffen wurde, den Notfallplan zu aktivieren, stellt der Notfallmanager (oder Stellvertreter) sicher, dass alle Rolleninhaber (oder ihre Stellvertreter, wenn die Hauptrolleninhaber nicht erreichbar sind) kontaktiert, auf die Art des Vorfalls aufmerksam gemacht und gebeten werden, sich entweder an einem geeigneten Ort (standardmäßig in der Kommandozentrale) zu versammeln oder an einem virtuellen Meeting teilzunehmen.

Die Ausnahme ist die Lokale Kontaktperson, die gebeten wird, am Ort des Vorfalls anwesend zu sein (falls anders und angemessen), um mit dem Sammeln von Informationen für die Folgenabschätzung zu beginnen, die das Notfallteam durchführen wird, damit eine angemessene Reaktion festgelegt werden kann.

Notfallmanagement

Allgemeines

Es gibt folgende wichtige Elemente, die in jedem Notfall zu beachten sind:

- **Ruhe bewahren!**
Vor einer Entscheidung oder Maßnahme auch mögliche Abhängigkeiten bzw. Konsequenzen mitbedenken!
- **Entscheidungen im Team treffen!**
Das Notfallteam trifft die Entscheidungen, nicht die ganze Firma. Austausch mit anderen ist wichtig, weil mehr Sichtweisen auf das Problem bzw. die Lösung einfließen
- **Lösungsorientiert denken!**
Das Problem ist schon da, es geht darum, die Auswirkungen einzudämmen und eine Lösung zu finden. Die Auslöser für und Einflüsse auf das Problem müssen herausgefunden werden, aber keine Schuldzuweisungen in dieser Phase erfolgen.
- **Versorgung des Notfallteams!**
Die Versorgung des Notfallteams mit ausreichend Essen und Trinken und allen nötigen Arbeitsmitteln sowie richtige Arbeitsumgebung sind wichtige Elemente, damit das Team die beste Leistung bringen kann. Dies ist auch eine Wertschätzung für die außertourliche Arbeit die das Team leistet.

Notfallraum

<i>Notfallraum 1</i>	<i>[Raum, Adresse]</i>
<i>Notfallraum 2 (wenn NR1 nicht verfügbar)</i>	<i>[Raum, Adresse]</i>
<i>Ausstattung:</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Festnetztelefon</i>• <i>Notebook mit allen benötigten Programmen inkl. Zoom</i>• <i>Mobilfunk-Handy-Hotspot</i>• <i>Notfallplan in Papierform und auf USB-Stick</i>• <i>Sonstiges</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>[xxx]</i>

Notfallteam

Das Notfallteam besteht aus den Personen im Abschnitt Notfallteam auf der Seite 31.

Rollen im Notfallteam

Zur effektiven Abwicklung eines Notfalls gibt es spezielle Aufgabenzuordnungen im Notfallteam, die sich während eines Notfalls bedarfsorientiert auch unterschiedlich zu jenen im Normalbetrieb definieren können.

Notfallmanager

Diese Person leitet das Notfallteam. In der Regel ist das auch die Person, die als erstes alarmiert wird. Die Aufgabe der Leitung liegt meist bei dieser Person. (siehe Aufgaben)

Stellvertretender Notfallmanager

Kann der Notfallmanager bei der Alarmierung nicht erreicht werden, ist diese Person die nächste an der Reihe, die informiert wird. Sie übernimmt auch bei Abwesenheit des Notfallmanagers die Leitung des Notfallteams.

Mitglied

Die Mitglieder kommen meist aus den Fachbereichen, die für die Geschäftstätigkeit des Unternehmens kritisch sind und die sowohl fachlichen, als auch organisatorischen Einblick ins Unternehmen haben.

Stellvertretendes Mitglied

Stellvertretende Mitglieder werden nur bei Ausfall eines Stamm-Mitgliedes einberufen bzw. bei länger andauernden Krisen lösen sie diese Stamm-Mitglieder ab, damit diese Ruhezeiten einhalten können.

Aufgaben im Notfallteam

Leitung

- Bewertung des Ereignisses und Ausrufung des Notfalls
Die Leitung des Notfallteams entscheidet, ob ein aufgetretenes Ereignis aufgrund der vorliegenden Informationen bei der Alarmierung, als Notfall für das Unternehmen darstellt und daher das Notfallteam aktiviert werden muss
- Kommunikation zur Aufnahme der Arbeit des Notfallteams
Benachrichtigung und Vorgabe des Treffpunktes
- Leitung der Notfallteam-Sitzungen
Die Leitung ist verantwortlich für die Durchführung der Notfallteam-Sitzungen und Festlegung des Arbeitsmodus: Physische oder virtuelle Sitzungen des Notfallteams, Sitzungszyklus, Schichtsystem etc.
- Organisation der Notfallteam-Arbeit:
Diese Person steuert die Arbeit der einzelnen Aufgabenträger und ist für das Zusammenspiel zwischen den Aufgabenträgern verantwortlich.
- Entscheidungen bei Gleichstand Stimmen im Notfallteam
Bei einer Beschlussfassung innerhalb des Notfallteams entscheidet die Mehrheit der

abgegebenen Stimmen. Sollte es dadurch nicht zu einem eindeutigen Entschluss kommen, entscheidet die Person der Leitung, welche Option zum Zug kommt.

- Beendigung des Notfalls
Die Notfallteam-Leitung ruft auch die Beendigung des Notfalls aus.

Einsatzsteuerung

- Umsetzung der vom Notfallteam beschlossenen Maßnahmen
- Kommunikation der umzusetzenden Maßnahmen mit den Fachabteilungen, Behörden, Einsatzkräften, usw.

Lageinformation

- Verantwortlich für die Nachverfolgung aller beschlossenen Maßnahmen inkl. Pflege einer Maßnahmenübersicht
- Unterstützung des Lagemanagements bei der Visualisierung der aktuellen Situation, insbesondere zur Dokumentation und Darstellung der getroffenen Entscheidungen und Maßnahmen

Versorgung

- Einrichtung des Notfallraums mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Lagekarte, Plakate, Aufgabenlisten)
- Einrichtung von virtuellen Notfallteam-Infrastrukturen (digitale Kollaborationsplattformen und Datenmanagementstrukturen)
- Verpflegung des Notfallteams bzw. Koordination auch bei Versorgung anderer Bereiche.

Assistenz

- Administrative Unterstützung des Notfallteams
- Dokumentation der Arbeit des Notfallteams/Protokollierung der Notfallteambesprechungen beginnend mit der Aktivierung des Notfallteams bis zum Beenden der Notfallsituation
Jedes Meeting des Notfallteams ist zu protokollieren. Der Notfallmanager bestimmt entweder zu Beginn des Notfalls oder in jeder einzelnen Sitzung, wer die Protokollführung übernimmt. Dies kann auch eine Person sein, die nicht Teil des Notfallteams ist. Diese muss dann entsprechend vom Notfallteam hinzugezogen werden.

Kommunikation

Durch das Notfallteam ist auch die Kommunikation aus dem Notfallteam heraus in andere Unternehmensbereiche oder an externe Stakeholder aufzusetzen. Diese Kommunikationsaufgaben und zuständige Personen sind teilweise im Notfallhandbuch vordefiniert (z.B. unter

Vorlagen, Seite 38). Damit diese Aufgaben initiiert werden, können die verantwortlichen Personen ins Notfallteam hinzugezogen werden, oder eine Person bestimmt werden, die die Aktivierung der Personen durchführt. Für alle anderen Kommunikationen wird im Notfallteam anlassbezogen eine verantwortliche Person definiert.

Aufgaben des Bereiches Kommunikation sind:

- Beratung des Krisenstabs in allen Fragen der Krisenkommunikation
- Beurteilung der Lage sowie der Handlungsoptionen und geplanten Maßnahmen aus Sicht der Kommunikation
- Initiierung/Einbringung von Handlungsoptionen/Maßnahmen bzgl. Kommunikation, z. B. Sprachregelungen für Kunden oder Presseanfragen
- Durchführung der Kommunikation durch die definierten Personen (siehe Phasen der Kommunikation)
- Koordinierung der internen/externen Öffentlichkeits-/Medienarbeit (auch Mitarbeiterinformation), inkl. Veranlassung von Medienmitteilungen, in Abstimmung mit dem Krisenstab
- Sicherstellung der konsistenten internen/externen Kommunikation zu Vermeidung widersprüchlicher Kommunikation
- Koordinierung der entsprechenden Kommunikationswerkzeuge (E-Mails an Mitarbeiter, Hotlines, Pressemitteilungen, Social-Media-Kanäle, etc.)
- Monitoring und Auswertung der internen/externen Medien, in Abstimmung mit dem Lagemanagement. Erhalten und Weiterleitung von Informationen der Lagestelle über bekanntwerdende Lageänderungen in den Medien
- Aufrechterhaltung der Verbindung zu Kommunikationsverantwortlichen bei Behörden und ggf. weiteren betroffenen Unternehmen
- Organisation, Vorbereitung und Durchführung von Pressekonferenzen oder Interviews
- Organisation von Hotlines (für Presse, Mitarbeiter, Angehörige, ...)

Ablauf Sitzungen des Notfallteams

- Protokollierung starten
- (Wiederholte) Beurteilung des Ereignisses:
- Aktuelle Situation (Auswirkungen auf Filialen, Personen, Systeme, Umwelt)
- Änderungen seit dem letzten Notfallteam-Meeting (wenn es nicht das 1. Ist)
- Altes Protokoll durchgehen (sofern vorhanden) und offene Punkte prüfen
- Definition der weiteren Vorgangsweise
- Etwaige Einberufung von zusätzlichen Mitgliedern für Notfallteam (Experten, Lieferanten, Partner)
- Planung der Kommunikation laut Kommunikationsplan
- Planung weiterer Notfallteam-Meetings

Output jeder Notfallsitzung muss eine klare Definition der nächsten Schritte und Verantwortlichkeiten sein (wer macht wann, was und wie!)

Vorlage für das Protokoll siehe Anhang

Nutzung freier Personalressourcen

Da während eines Stillstandes des Unternehmens einige Abteilungen weniger Arbeit haben, als im Normalbetrieb, können diese Personalressourcen für andere Aufgaben verwendet werden. Z.B. können bei einer Cyberattacke verfügbare Kräfte aus der Produktion der IT helfen, Laptops auf Tischen aufzustellen, um sie automatisiert neu aufzusetzen.

Die Aufgabe des Notfallteams besteht auch darin, jene Abteilungen, die in der Notfallphase weniger zu tun haben, und jene Abteilungen, die durch den Notfall mehr Arbeit haben, miteinander zu vernetzen und die Personal-Ressourcen umzuverteilen.

Diese Überlegungen können vorab für die einzelnen Szenarien angestellt werden, oder adhoc während des Notfalls.

Szenario	Abt. mit freien Ressourcen	Abt. mit Bedarf an Ressourcen
Cyberattacke	<i>Hier beschreibt man, welche Abteilungen wahrscheinlich bei einer Cyberattacke am Wenigsten zu tun haben. Z.B. Buchhaltung</i>	<i>Hier kommen jene Abteilungen hinein, die wahrscheinlich so viel zu tun haben, dass sie weitere Personalressourcen brauche können. Z.B. IT, Logistik</i>

ACHTUNG:

Wenn Personal während des Notfalls über die gewöhnliche Tages- und Wochen-Arbeitszeit hinweg beschäftigt werden, muss nach dem §20 des Arbeitszeitgesetz ehestmöglich, spätestens aber 10 Tage nach Beginn, eine Meldung an das Arbeitsinspektorat gemacht werden. (siehe <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>)

Entscheidungen

Das Notfallteam trifft Entscheidungen aufgrund von vorliegenden möglichst eindeutigen Informationen. Sollte aufgrund der vorliegenden Informationen eine Entscheidung nicht getroffen werden können, so ist der Grund dafür im Protokoll zu vermerken und die Entscheidung auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben.

Allgemein werden Entscheidungen im Notfallteam mit einfacher Mehrheit getroffen. Im Zweifel entscheidet der Notfallmanager. Falls der Notfallmanager oder dessen Vertretung fehlt, hat der Dienstälteste im Notfallteam den Vorsitz inne.

Soziale Verantwortung

Das Notfallteam steuert das gesamte Unternehmen während der Notfallsituation. Das bedeutet oft viel und lange Arbeit für die Menschen im Unternehmen. Daher hat das Notfallteam auch die Verantwortung, auf die eigene Gesundheit und die der Menschen, die an der Situation arbeiten, zu achten. Nur so, kann die Leistung hoch bleiben und die Lösung einfacher gefunden werden. Hierbei geht es vor allem um:

- Ruhepausen (kurze Pausen zwischendurch, aber auch Schlafpausen)
- Frischluft (Sauerstoff ist wichtig für die Funktion des Gehirns)
- Bewegung (Idealerweise die Menschen zum Frischluft-Schnappen rausgehen lassen – raus aus der Stress-Situation, geistige Abwechslung durch Spazieren gehen)
- Verpflegung (Getränke und Essen)

Reflexionssitzungen

Nach jedem abgeschlossenen Vorfall ist eine Reflexionssitzung durch das Notfallteam durchzuführen. Die Zuweisung der Verantwortlichkeit eines Mitglieds des Notfallteams und der Zeitrahmen wird in der letzten Sitzung des Notfallteams definiert.

Kommunikationsplan

Textvorlagen für Mails/Poster finden Sie im Anhang

Die ersten Minuten bzw. Stunden in einem Notfall sind entscheidend. Es geht darum, dass die richtigen Leute die richtigen Entscheidungen treffen. So sieht der Ablauf in den ersten Minuten aus. Dieser muss in den Köpfen der MitarbeiterInnen verankert sein!

Grundlegende Leitlinien

- **Vertraulichkeit**
Ist oberstes Gebot; von allen zu erwarten sowie einzufordern! Alle Informationen, die im Rahmen des Notfallmanagements erfasst werden, unterliegen der Verschwiegenheit
- **Einheitlichkeit**
Die Kommunikation nach Außen soll nur über 1 zentralen Weg erfolgen
- **Verantwortlichkeit**
Es braucht eine klare Regelung, wer für welchen Teil der Kommunikation zuständig ist
- **Agieren**
Aktive Kommunikation ist immer besser, als nur zu Reagieren. Gerüchte, die einmal in die Welt gesetzt wurden, sind nur schwer wieder einzufangen
- **intern zuerst**
Informationen an Mitarbeiter sollen als erstes verteilt werden. Das Unternehmen muss als Einheit fungieren
- **extern rasch folgend**
Die Presse oder andere Personen sollen nicht vor uns – und das vielleicht falsch - informieren
- **Ansprechbar sein**
Definieren eines Ansprechpartners für Anfragen von außen
- **Vermeidung „kein Kommentar“**
Diese Aussage ist negativ konnotiert und klingt wie wenn wir etwas zu verschweigen hätten. Immer den Verweis auf den Pressesprecher, der geeignete Aussagen macht
- **Ruhe und Sachlichkeit**
Sicherheit geben: „Wir haben das im Griff!“
- **Prüfen vor dem Senden**
z.B. bei eMails nicht in das CC, sondern das BCC bei Massenmails

Inhalte der Kommunikation

Es gibt 8 Elemente, die in jeder Kommunikation enthalten sein sollten.

1. **Richtige Ansprache** der Zielgruppe – per Du, per Sie, Titel oder Funktion
2. **Aktuelle Situation** – Kurzbeschreibung in einem Satz
3. **Ursache** (Soweit möglich und sinnvoll) – Ohne Persönlichkeitsrechte zu verletzen oder Ermittlungen zu gefährden
4. **Auswirkung** auf die Zielgruppe der aktuellen Kommunikation – Was geht, was geht nicht
5. **Alternativen** anbieten – sofern verfügbar
6. Über das **nächste Informationsupdate** informieren – wann und wie erfolgt die nächste Kommunikation
7. **Kontakt anbieten** – Ansprechperson/Kontaktkanal nennen
8. **Absender** – Name + Position (bzw. in wessen Namen es geschickt wird)

Alarmierung

Wann	
Sofort bei Eintreten des Notfalls	
Wer wird informiert: Durch wen	
Notfallmanager oder Stv. Notfallmanager: Person, die das Ereignis bemerkt	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel im Falle der Alarmierung die Personen am besten erreicht. Speziell bei der Alarmierung des Notfallteams können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. CCA onsite</i>	Was, Wo, Wer betroffen, Verletzungen, Was wurde bisher getan, wie bin ich erreichbar

Einberufung Notfallteam

Wann	
Sofort nach Alarmierung	
Wer wird informiert: Durch wen	
Notfallteam: Notfallmanager oder Stv. Notfallmanager	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel im Falle der Alarmierung die Personen am besten erreicht. Speziell bei der Alarmierung des Notfallteams können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. CCA onsite</i> Telefon SMS Persönlich	Wo, Was, Wer betroffen, Treffpunkt Notfallteam

Erstinformation

Wann	
Erster Punkt bei Treffen Notfallteam	
Wer wird informiert: Durch wen	
<i>Hier werden die Zielgruppen aufgelistet und wer für die Kommunikation mit der jeweiligen Gruppe zuständig ist.</i>	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel die Zielpersonen am besten erreicht. Speziell für die interne Kommunikation können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. Signal-Channel oder CCA onsite</i>	Kurzinfo Situation, Auswirkungen für jeweilige Gruppe, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Notfallphase

Wann	
<i>Hier beschreibt man, welche Zielgruppen in welchen Zeitabständen über den Verlauf informiert werden. Dies kann auch individuell vom Notfallteam gesteuert werden. Es hat sich aber bewährt, regelmäßige Updates auszusenden, damit keine Gerüchte entstehen.</i>	
Wer wird informiert: Durch wen	
<i>Hier werden die Zielgruppen aufgelistet und wer für die Kommunikation mit der jeweiligen Gruppe zuständig ist.</i>	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel die Zielpersonen am besten erreicht. Speziell für die interne Kommunikation können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. Signal-Channel oder CCA onsite</i>	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Wiederherstellungsphase

Wann	
<i>Hier beschreibt man, welche Zielgruppen in welchen Zeitabständen über den Verlauf der Wiederherstellung informiert werden. Dies kann auch individuell vom Notfallteam gesteuert werden. Es hat sich aber bewährt, regelmäßige Updates auszusenden, damit keine Gerüchte entstehen.</i>	
Wer wird informiert: Durch wen	
<i>Hier werden die Zielgruppen aufgelistet und wer für die Kommunikation mit der jeweiligen Gruppe zuständig ist.</i>	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel die Zielpersonen am besten erreicht. Speziell für die interne Kommunikation können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. Signal-Channel oder CCA onsite</i>	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Geschätzte Dauer, Kontaktinformationen, nächstes Update (wann)

Übergang Normalbetrieb

Wann	
<i>Nach Erreichen des Normalbetriebes soll auch nochmals eine Information nach außen und Innen gehen.</i>	
Wer wird informiert: Durch wen	
<i>Hier werden die Zielgruppen aufgelistet und wer für die Kommunikation mit der jeweiligen Gruppe zuständig ist.</i>	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel die Zielpersonen am besten erreicht. Speziell für die interne Kommunikation können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. Signal-Channel oder CCA onsite</i>	Aktueller Status, Änderung seit der letzten Info, nächste Schritte, Kontaktinformationen Ist es voller Normalbetrieb oder vorerst verbleibender Workaround

Reflexion

Wann	
Nach Reflexion	
Wer wird informiert: Durch wen	
<i>Hier werden die Zielgruppen aufgelistet und wer für die Kommunikation mit der jeweiligen Gruppe zuständig ist.</i>	
Kanäle	Inhalt
<i>Hier beschreibt man jene Kommunikationskanäle, über die man in der Regel die Zielpersonen am besten erreicht. Speziell für die interne Kommunikation können hier spezielle Kanäle oder Tools hilfreich sein, wie z.B. Signal-Channel oder CCA onsite</i>	Grund, Auswirkungen, Gewonnene Erfahrungen, Pläne für die Zukunft/Vermeidungsstrategie (Transparenz)

Reflexion

Nachdem der Normalbetrieb wiederhergestellt wurde, muss überprüft werden, welche Aktionen und Maßnahmen während des Notfalls gut funktioniert haben und welche nicht gut funktioniert haben.

Die Erkenntnisse sollten in die Überarbeitung des Notfallhandbuches einfließen und auch in die Testroutinen.

Die Formulare für die Reflexionssitzung finden Sie im Anhang.

Notbetrieb nach Ereignissen

Die erste Aktion ist immer die Alarmierung des Notfallmanagers bzw. des Stv. Notfallmanagers

Hier sind jetzt nur 4 Abteilungen als Beispiel dargestellt. In der Regel ist das Notfallhandbuch so aufgebaut:

- Szenario 1 (z.B. Cyberattacke)
 - Abteilung 1
 - Abteilung 2
 - Abteilung 3
 - ...
- Szenario 2 (z.B. Stromausfall)
 - Abteilung 1
 - Abteilung 2
 - Abteilung 3
 - ...
- Szenario ...

Jede Abteilung startet auf einer neuen Seite, damit man in der Notfallbearbeitung einfach einen Abschnitt (=1 Abteilung) aus dem Ordner herausnehmen kann und dann an den Abteilungsleiter zur Erledigung weitergeben kann.

Cyberattacke

Einkauf

Maßnahmen Sofort

- 1) Information der Lieferanten laut Kontaktliste und mit Priorität 1 markiert, dass noch nicht abgeschickte Lieferungen zurückgehalten werden sollen (siehe Statement im Anhang)
- 2) Sammeln der eingehenden Lieferscheine zur späteren Verbuchung und Rechnungskontrolle

Maßnahmen nach 2 Tagen

- 1) Information der Lieferanten mit Priorität 2 mit vorgefertigtem Statement (siehe Anhang)

Maßnahmen nach 5 Tagen

- 1) Buchhaltung übermittelt eingegangene Rechnungen mit kurzem Zahlungsziel
 - a. Prüfen laut Lieferschein und abzeichnen

Maßnahmen nach Bedarf

- 1) Dringend benötigte Waren manuell bestellen
 - a. Verwendung Bestellformular (siehe Anhang)
- 2) Getätigte Bestellungen auf Bestell-Liste vermerken (siehe Anhang)

Ereignis beendet

- 1) Kontrolle der Preise der bezahlten Rechnungen mit den Verträgen – nötigenfalls Korrektur
- 2) Nachbuchung der Bestellungen
- 3) ...

Produktion

Maßnahmen Sofort

- 1) Produktionsplan der nächsten 2 Tage prüfen bzgl. Kapazitäten und Lagerstand
- 2) Tages-Chargen fertig produzieren
- 3) Manuelle Etiketten erstellen (Vorlage siehe Anhang)

Maßnahmen am Ende des Tages

- 1) Klärung der Bestellung mit Einkauf
- 2) Manuelle Produktionsplanung mit allen Abteilungen
 - a. Manuelles Planungsformular ausfüllen (siehe Anhang)
- 3) Anforderung Bestellungen beim Einkauf
- 4) Mitarbeiterplanung
- 5) QM Liste manuell ausfüllen (siehe Anhang)

Maßnahmen am Tagesbeginn

- 1) Etikettenmaschine manuell programmieren mit Tagesprodukten

Ereignis beendet

- 1) Nachbuchen Produktionsmengen
- 2) Nach Nachbuchung durch Lager, Einkauf, Verkauf: Lagerbestand kontrollieren

Personal

Maßnahmen am Monatsende

- 1) Prüfen ob Personalstand gleich
 - a. Neue Mitarbeiter extra abrechnen (Grundgehalt überweisen)
- 2) Datenträger der Gehaltsüberweisungen an Bank übermitteln, damit Vormonatsgehälter nochmals überwiesen werden
 - a. Achtung bei Mai/November – da dann April/Oktober nehmen
 - b. Ausgetretene Mitarbeiter aus Datenträger rauslöschen
- 3) Neue Mitarbeiter händisch überweisen

Ereignis beendet

- 1) Nachkalkulation Gehälter
- 2) Überweisungen entsprechend durchführen
- 3) Steuerberechnung und Übermittlung an Buchhaltung

Filialen

Maßnahmen Sofort

- 1) Verwendung der Preisliste (liegt im Backoffice auf)
- 2) Erstellung manueller Rechnungen mit Rechnungsblock (liegt im Backoffice-Safe)
 - a. Aufbewahrung der Durchschriftbelege zur Nachbuchung
- 3) Anbringung Aushang an der Eingangstür-Innenseite (siehe Anhang)

Maßnahmen am Tagesende

- 1) Sichtkontrolle Lagerstand
- 2) Manuelle Bestellung in Zentrale mit Bestellformular (siehe Anhang)
 - a. Foto an Logistik-Abteilung schicken
- 3) Umsatz errechnen und Info an Buchhaltung schicken
- 4) Kassenstandskontrolle manuell erfassen (siehe Anhang) und per Foto an die Buchhaltung schicken
- 5) Aushang vor Verlassen des Geschäftes entfernen

Maßnahmen am Morgen

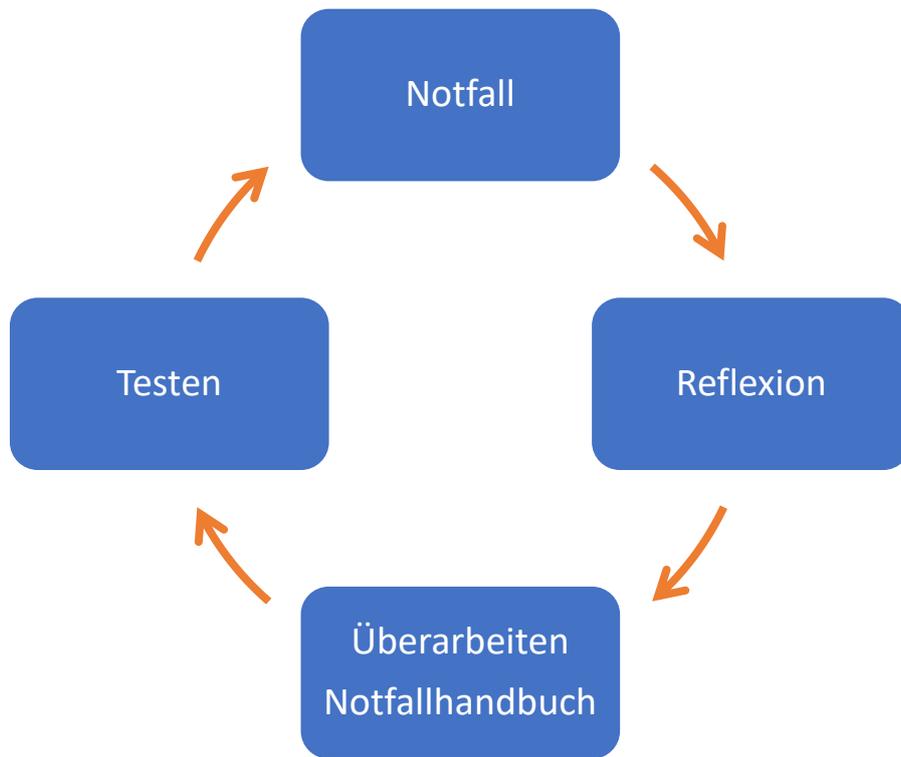
- 1) Wenn Cyberattacke weiterhin aktiv: Anbringen des Aushangs an der Türe

Maßnahmen nach Bedarf

- 1) Dringend benötigte Waren manuell bestellen
 - a. Verwendung Bestellformular (siehe Anhang)
- 2) Getätigte Bestellungen auf Bestell-Liste vermerken (siehe Anhang)

Ereignis beendet

- 1) Nachbuchung der Verkäufe
- 2) Lagerstandskontrolle



Kontaktliste

Notfallteam

Rolle	Aufgabe	Name	Email	Telefon
Notfallmanager				
Stv. Notfallmanager				
Stv. Notfallmanager				

Lieferanten

Wenn es wenige Lieferanten sind, oder nur kritische Lieferanten notwendig sind, dann kann man diese hier auflisten. Ansonsten macht ein Export aus dem ERP-System mehr Sinn. Dieser Export sollte aber, speziell in Vorbereitung auf Cyberattacken, auf einem Speichermedium liegen, das sicher nicht von der Cyberattacke betroffen sein kann: USB-Stick, Festplatte, Cloud-Speicherdienst (mit getrenntem Login von der normalen Domäne!), anderer Microsoft-Tenant (Benutzerkontenumgebung im Microsoft-Umfeld), oder etwas anderes Geeignetes.

Firma	Name Kontakt/Kundennummer	Email	Telefon

Partner (Dienstleister)

Die wichtigsten Partner, die ich während eines Notfalls brauche und nicht erst lange recherchieren soll, wie ich sie erreiche und welche Personen dort zuständig sind, müssen hier aufgelistet werden.

Für eine Cyberattacke z.B. IT-Dienstleister, Forensiker, Cyberversicherung, Hardwarelieferant, Softwarelieferant, ...

Firma	Name Kontakt	Email	Telefon
z.B. EDV Dienstleister			
Steuerberater			
Rechtsanwalt			
PR-Agentur			

Sonstige

In manchen Situationen braucht man Kontakt zu Behörden, lokalen Gesetzgebern, oder sonstigen Organisationen. Diese sollten auch hier aufgelistet werden.

Firma	Name Kontakt	Email	Telefon
Bezirksobmann			+43 1 4000 15111
Abwasser & Kanal Hotline			+43 1 4000-9300
Polizeikommissariat 1150 Wien, Tannengasse 8-10			+43131310
Cyberattacken Unterstützung WKO	Cyber Security Hotline	n/a	0800 888 133
Datenschutzbehörde	Österreichische Datenschutzbehörde 1030 Wien, Barichgasse 40-42	dsb@dsb.gv.at	+43-1-52 152-0
Hausverwaltung			
Versicherungsmakler			
Sanierungsfirma			
Installateur			
Installateur-Notdienst	1A Installateur Notdienst	n/a	051704
Elektriker			
Postfiliale			
Leihwagenfirma			
KFZ-Werkstatt			
Müllplatz			
ELDA	Sozialversicherung		<ul style="list-style-type: none"> durch Fax (Formular „Mindestangaben-Meldung“, Faxnummer rund um die Uhr und ausnahmslos unter: 05 0766 1461),

			<ul style="list-style-type: none"> • <i>telefonisch (rund um die Uhr und ausnahmslos unter der Telefonnummer: 05 0766 1460)</i>
<i>Finanzamt</i>	<i>Finanzamt Österreich, Postfach 260, 1000 Wien Steuernummer: xxxx ATUxxxx</i>	<i>n/a</i>	<i>050 233 333</i>

Standorte

Zumindest eine Liste der eigenen Standorte mit Ansprechpartnern sollte auch aufgelistet werden. Denn u.U. funktioniert das interne Telefonbuch auch nicht mehr! Dann habe ich keine Ahnung, wer für welche Filiale zuständig ist und wie die Telefonnummer ist.

Daten-Vorbereitung Notbetrieb

Während einer Cyberattacke sind die IT-Systeme in der Regel nicht zugänglich. Daher müssen die Daten, die zur Weiterführung des Betriebes notwendig sind, auf Speicherorten abgelegt werden, die auch während einer Cyberattacke zugänglich sind.

Damit das sichergestellt ist, müssen diese Daten (regelmäßig) auf diese Speicherorte transferiert werden. In der Regel passiert das entweder automatisch durch Jobs auf den Quellsystemen, oder manuell durch Personen.

Hier wird beschrieben

- *welche Daten*
- *in welchem Format*
- *aus welcher Quelle*
- *auf welchen Zielspeicherort*
- *in welcher Regelmäßigkeit*
- *durch wen kopiert werden*
- *... und wie sie dann im Notfall zugänglich sind*

Vorlagen

Auf den nächsten Seiten finden Sie Vorlagen für diverse Prozesse/Protokolle/Texte

Hier sind jetzt nur die wichtigsten angeführt. Für Ihr Unternehmen müssen dann vielleicht noch weitere erstellt werden, wie z.B. Vorlagen für

- Kommunikationstexte
- Bestellformulare
- Lieferscheine
- Rechnungen
- Sitzungsprotokolle
- Reflexionsprotokolle
- Zeiterfassung
- Meldungen an Behörden
- U.v.a.m

Aushang „Vorgehen im Notfall“

Dieses sollte enthalten

- Verhalten im Brandfall
- Position Feuerlöscher
- Erste-Hilfe-Vorgehen
- Position Erste-Hilfe-Kasten
- Evakuierungsplan/Sammelplatz
- Alarmierungsprozess Unternehmensintern

Notfall- und Alarmplan



Verhalten bei Unfällen

Ruhe bewahren!

1. Menschen retten - Ersthelfer informieren

..... Tel.
 Tel.
 Tel.

Beseitigung der Unfallgefahr
 Verunglückten aus Gefahrenbereich bringen
 Feststellen des Bewusstseins
 Atemwege freimachen / Erste-Hilfe-Maßnahmen

2. Medizinische Notrufe

Rettungsleitstelle Tel.
 Wo? Was passiert? Wieviele Verletzte?
 Welche Verletzung? Warten auf Rückfragen! Tel.
 Nächster Betriebsarzt Tel.
 Tel.
 Nächster Arzt Tel.
 Tel.
 Krankenhaus Tel.
 Tel.

3. Leitung / Geschäftsleitung informieren

..... Tel.
 Tel.



Verhalten im Brandfall

Ruhe bewahren!

1. Menschen retten

2. Brand sofort melden

- Betriebsfeuerwehr Tel.
- Rettungsleitstelle/Feuerwehr Tel.:
 oder Tel.:
- Nächster Feuermelder.....
- **Wo brennt es?**
Was brennt?
Sind Menschen in Gefahr?
Wer meldet?

3. Verhaltensanforderungen

- Gefahrenbereich verlassen 
- Behinderten helfen 
- Gekennzeichnete Rettungswege benutzen
- Keine Aufzüge benutzen
- Stark verqualmte Räume gebückt oder kriechend verlassen
- Strom- und Gaszufuhr sperren
- Türen und Fenster schließen
- Brand bekämpfen 
- Nächster Feuerlöscher aufsuchen
- Feuerwehr einweisen
- Anordnungen der Feuerwehr befolgen



Weitere wichtige Ruf-Nummern

Ruhe bewahren!

Polizei-Notruf Tel.

Havariendienste

- Elektrizität Tel.
- Gas Tel.
- Wasser Tel.
- Abwasser Tel.

Sicherheitsfachkraft Tel.

Brandschutzbeauftragter Tel.

Gefahrstoffbeauftragter Tel.

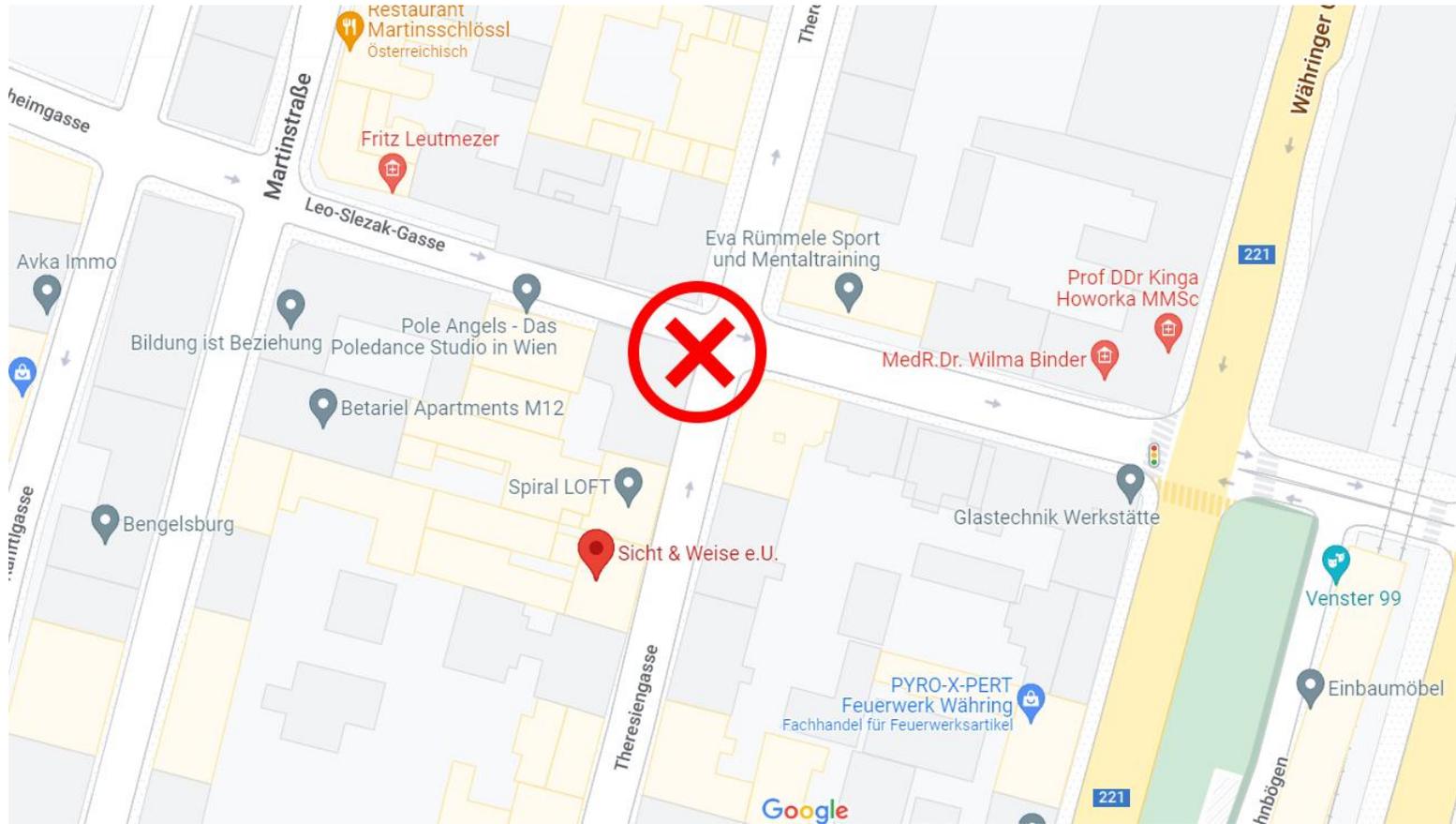
Umweltschutzbeauftragter Tel.

Sicherheitsbeauftragter Tel.

Berufsgenossenschaft Tel.

Weitere-Nummern Tel.
 Tel.

Sammelplatz



Alarmierung des internen Notfallteams

Nach den Erstmaßnahmen ist eine der folgenden Personen zu verständigen. Die Verständigung muss persönlich oder telefonisch erfolgen!

Funktion	Name	Email	Telefon
Notfallmanager			
Stv. Notfallmanager			
Stv. Notfallmanager			

Checkliste Meldung Notfall

Datum + Uhrzeit	
Wer meldet?	
Was ist das Problem?	
Wo ist es aufgetreten?	
Wer oder was ist betroffen?	
Besteht Gefahr für Leib & Leben	
Wie hast du davon erfahren? Von wem?	
Was ist der derzeitige Stand?	
Wer weiß von der Krise?	
Was wurde bis dato von dir oder anderen unternommen?	
Wie bist du für Rückfragen erreichbar?	

Notfallteamsitzung

Datum/Uhrzeit	Teilnehmer	Ort
Aktuelle Lage		
Veränderung zu letztem Meeting		

Aufgabe	Wer mit wem	Bis wann	Erledigt am/um

Entscheidung bzw. Alternativen vor Entscheidung	Entscheider	Umsetzer	Erledigt am/um