



Notfallhandbuch

Cornelia Schmid
05.07.2022

Dieses Beispiel dient nur zur Orientierung für einen möglichen Notfall. Neben der Gefahr durch Brand, Hackerangriffe und Sabotage existieren auch ganz alltägliche Vorfälle, die sich schnell zu kostspieligen Notfällen entwickeln können: z.B. ein einfacher Hardwaredefekt.

Mögliche Vorgehensweise als Beispiel zur Erstellung eines IT-Notfallplans

1. Halten Sie fest, welche EDV Dienste und Richtlinien wichtig für Ihren Betrieb sind und priorisieren Sie diese (z.B. Schutz der Buchhaltungsdaten ist wichtiger als der **VPN**-Remote-Zugriff)
2. Definieren Sie mögliche Notfall-Zustände (z.B. Serverabsturz, Datenverlust, physische Zerstörung, Stromausfall)
3. Schätzen Sie das Gefährdungspotential und die Wahrscheinlichkeit ein und priorisieren Sie die Notfall-Zustände

4. Erstellen Sie eine Matrix für jeden EDV-Dienst (Punkt 1) in Zusammenhang mit dem Eintritt eines möglichen Notfalls
5. Definieren Sie, **woran ein Notfall erkannt wird**. Ein kurzfristiger Serverausfall ist in der Regel kein Notfall. Prüfen Sie interne SLA's (Service Level Agreements) und orientieren Sie sich an den Schwellen-werten. Beispiel: Ein Notfall ist eingetreten, wenn ein **Mail-Server** a) innerhalb von 4 Stunden und b) nach der Einleitung einfacher Fehlerbehebungen nicht wieder betriebsbereit ist.
6. Definieren Sie einen festen Ansprechpartner für jeden Notfall, sowie eine weitere Person als Vertretung
7. Legen Sie die Kommunikations-Reihenfolge fest (**Wer informiert wen** in welcher **Reihenfolge**).
8. Definieren Sie, wie der Wiedereintritt in den Normalbetrieb gestaltet werden soll (z.B. Aktivierung des Ausfallservers und Wiederherstellung der letzten **Datensicherung**, danach Kommunikation über einen definierten Kanal)
9. Halten Sie fest, wie die Protokollierung während eines Notfalls aussehen soll.

Weniger ist mehr

Achten Sie bei der Erstellung eines **Notfallplans** auf einfache, beschreibende Sätze und erstellen Sie verständliche Schaubilder. Verzichten Sie auf aufwendige Formulare und akribisch ausgefeilte Prozessabläufe. Weniger ist in diesem Fall mehr. Spätestens im Falle eines eingetretenen Notfalls wird sich in der Regel kein Mitarbeiter mit einem

Notfallhandbuch hinstellen und lesen, was er denn nun zu tun hat. Deshalb:

Testen Sie Ihren Notfallplan

Prüfen Sie Ihren Notfallplan mit plausiblen und einfachen Tests. Wichtig: Immer ausserhalb der Betriebszeiten, immer in Absprache mit dem Kunden, dem Vorgesetzten oder der Geschäftsleitung. Das nachfolgende Beispiel ist als Anregung und nicht zur Nachahmung gedacht. Die Firma Biteno GmbH wird keine Forderungen aus Schäden durch Nachahmung übernehmen.

Beispiel „Stromausfall durch Fremdverschulden“

Bei Renovierungsarbeiten wird ein wichtiges Stromkabel zum Serverraum Ihres Unternehmens getrennt. Simulieren Sie diesen Fall durch „Abschalten der Sicherung zum Serverraum“ auf dem Papier und prüfen Sie folgende Beispiel-Punkte:

1. Welche Server sind für den Betrieb unbedingt erforderlich? Unterscheiden Sie dabei bspw. in E-Mail-Server, **Webserver** etc.?
2. **Zu welchem Zeitpunkt** wird der Ausfall festgestellt?
3. **Wer meldet** den Ausfall an wen?
4. Verfügen alle, bzw. die wichtigen Server über eine **USV**?
5. Wie lange hält die Stromversorgung über die **USV**?
6. Welche alternativen Stromquellen können für die Aufrechterhaltung des Serverbetriebs genutzt werden? (Generator, redundanter Stromkreislauf, Nebengebäude)

7. Werden die Server vor dem Ausfall der **USV** ordnungsgemäß heruntergefahren (Dienste und Applikationen beenden, Datenbankdienste herunterfahren, **Betriebssystem** abschalten)?
8. Gibt es Abhängigkeiten für das Herunterfahren der Server?
9. Welche Vorgehensweise wird verfolgt, falls der Strom länger als x Stunden ausbleibt?
10. Existiert die Möglichkeit, die Server in separaten Räumlichkeiten wieder in Betrieb zu nehmen?
11. Falls der Notfall-Umstand behoben wurde: In welcher **Reihenfolge** werden die Server wieder in Betrieb genommen?
12. Welche Methoden werden verwendet, um die Server auf Datenverluste zu prüfen?

Fazit

Dieses Beispiel zeigt lediglich 12 von vielen Punkten auf, die in diesem Fall berücksichtigt werden müssen. Wichtig ist in jedem Fall, ein **Notfallhandbuch** nicht zu überladen. Definieren Sie pro Ereignis die wesentlichen und wichtigsten Tätigkeiten. In Summe ist immer die Balance zwischen Kosten und Risikominimierung ausschlaggebend. Hierfür hat der **IT-Dienstleister Biteno GmbH** pragmatische und bewährte Lösungen entwickelt und setzt diese bereits erfolgreich ein. Bei Fragen zur Erstellung von unternehmensspezifischen Notfallhandbüchern stehen wir Ihnen gerne zur **Verfügung** . Oder lesen Sie doch einmal den Blog-Beitrag über das Thema **Tools und Notfallplan**.

Die hier genannten Leitfaden für einen Notfallplan können Sie bei der Firma Biteno gerne per Mail anfordern: info@Biteno.com .