

Unter „Organisatorische Leitfäden“ auch als bearbeitbares Word-Dokument vorhanden

Ein Problem ist aufgetreten – was tun?

Verhalten im Notfall

- Ihre Mithilfe ist wichtig.
Beachten Sie diesen Notfallfallplan und setzen Sie ihn aktiv um.
- Sie haben Hinweise auf einen Sicherheitsvorfall entdeckt? Bitte melden Sie dies sofort dem Notfallteam.
- Folgen Sie den Anweisungen des Notfall-Teams.
- Halten Sie sich an die auf der Rückseite aufgeführten Anweisungen.
- Schildern Sie die Begleitumstände vollständig, offen und ungeschönt.
Das beschleunigt die Lösung des Problems und reduziert eventuelle (Folge-)Schäden.
- Informieren Sie nur autorisierte Personen über den Notfall und bewahren Sie Stillschweigen gegenüber Personen außerhalb des Unternehmens.

Sofortmaßnahmen

- Bewahren Sie Ruhe. Unüberlegte Handlungen können den Schaden möglicherweise vergrößern.
- Wenn Sie einen Sicherheitsvorfall bemerken, leitet Sie umgehend erste Maßnahmen ein (z.B.: Alarmierung, Arbeit am PC vorübergehend einstellen).
- Alarmieren Sie die Verantwortlichen, die sich um weitere Maßnahmen kümmern (z.B. IT-Sicherheitsbeauftragter, Notfall-Team, Administrator).
- Die Kontaktdaten der Ansprechpartner für den Alarmfall finden Sie unten auf dieser Seite.

Ansprechpartner im Alarmfall

- Name, Funktion und Kontaktmöglichkeiten (Büro, Privatanschrift, Telefon, Handy, Fax, E-Mail) der Mitglieder des Notfall-Teams, evtl. notwendiger Mitarbeiter wie Hausmeister, Elektriker hier eintragen
- IT-Sicherheitsbeauftragter
- Notfall-Verantwortlicher
- Notfall-Team
- Datenschutzbeauftragter

Handlungsanweisungen für ausgewählte Schadensereignisse

Sie haben Ihr Passwort bekannt gegeben

Ändern sie unverzüglich das Passwort. Überprüfen Sie persönliche Daten, melden Sie Veränderungen. Verständigen Sie das Notfall-Team (Administrator) und nennen Sie wenn möglich den Namen der über das Passwort informierten Person.

Sie haben Ihr mobiles Gerät (Notebook, PDA) verloren

Verständigen Sie sofort das Notfall-Team. Lassen Sie neue Benutzernamen und Passwörter für Ihre Konten (insbes. Remote-Zugang) anlegen. Informieren Sie den Datenschutzbeauftragten, wenn das Notebook personenbezogene Daten enthält.

Sie haben eine Virenwarnung erhalten

Prüfen Sie, ob alle Sicherheitsupdates installiert sind. Öffnen Sie keine unerwarteten E-Mail Anhänge, fragen Sie im Zweifel beim Absender nach. Informieren Sie das Notfall-Team und löschen Sie verdächtige E-Mails nach Anweisung. Achten Sie auf ungewöhnliche Dateinamen und/oder – endungen.

Sie haben eine E-Mail Nachricht von einem unbekannter Absender erhalten

- (a) Virenwarnung per E-Mail:
Eine E-Mail weist auf ein Virenproblem (z.B. Trojaner) hin. Der Anhang enthält evtl. ein Programm zum Check / zur Entfernung des Virus. Das Anschreiben ist gefälscht: das Anklicken / Ausführen der Anlage installiert einen Trojaner.

Begegnen Sie entsprechenden E-Mails bzw. E-Mail-Anhängen von unbekanntem Absender mit größter Skepsis. Seien Sie selbst bei bekannten Absendern vorsichtig. Öffnen Sie dubiose Anhänge nicht und informieren Sie das Notfall-Team.

- (b) Kettenbriefe und Hoaxes:
Sie erhalten einen E-Mail-Kettenbrief mit der Bitte, ihn weiterzuleiten. Typische Inhalte z.B. Viruswarnungen, Spendenaufrufe, Gewinnchancen. Es handelt sich um einen sog. Hoax, der meist Falschmeldungen verbreitet.

Leiten Sie Hoaxes nicht weiter und löschen Sie diese sofort.

Ihr PC hat einen konkreten Virusbefall

- Die Arbeitsstation wird merklich langsamer oder das System stürzt komplett ab.
- Ihr Virens scanner meldet einen Befall.
- Ihre Internet Explorer Startseite hat sich verändert oder Sie werden auf andere Seiten umgeleitet.
- Schon beim Systemstart gibt es ungewöhnliche Fehlermeldungen.
- Dokumente oder Dateien fehlen - die Verzeichnisstruktur ist verändert.
- Das Versenden von E-Mails dauert ungewöhnlich lange.
- Programme starten oder stoppen ohne Ihr Zutun

Bewahren Sie Ruhe, stellen Sie die Arbeit am PC ein, Benutzen Sie das Mailprogramm nicht mehr (auch nicht für Warnmeldungen). Wenn möglich, fahren Sie Ihre Arbeitsstation herunter. Informieren Sie das Notfall-Team und befolgen Sie dessen Anweisungen. Handeln Sie umsichtig und greifen Sie erst dann ein, wenn Fehlbedienung / Fehlinterpretationen ausgeschlossen werden können.

Sie haben Daten versehentlich gelöscht oder finden sie nicht wieder

(Wenn verfügbar) informieren Sie den Administrator über den fraglichen Ordner im Dateisystem. Fordern Sie alternativ externe Hilfe an ohne selbst etwas im System zu ändern.