NOTFALLHANDBUCH · MUSTER

Notfallhandbuch Tischlerei Beispiel GmbH

Was im Ernstfall passiert, wer wen anruft und in welcher Reihenfolge die Systeme wieder anlaufen.

Neuland IT Solutions GmbH & Co. KG · Auricher Straße 162 · 26624 Südbrookmerland
04941 9867750 · moin@neuland-it.de · Störungen: support@neuland-it.de
Amtsgericht Aurich HRA 204110 · Komplementärin Neuland & Böhm Verwaltungs GmbH, HRB 207522 · USt-IdNr. DE452804633
Stand Oktober 2026 · MUSTER mit Beispieldaten

1 Ablauf im Ernstfall

1. **Netzwerkkabel ziehen**
   Betroffene Rechner und den Server vom Netzwerk trennen: Netzwerkkabel raus, WLAN aus. Stromstecker nicht ziehen, nicht herunterfahren, nicht neu starten.

2. **Nichts bezahlen, nichts anklicken**
   Keine Lösegeldseite öffnen, keine Mail beantworten. Die Meldung mit dem Handy fotografieren.

3. **Nichts löschen, nichts reparieren**
   Keine Sicherung zurückspielen, bevor klar ist, wie der Angreifer hineinkam.

4. **Menschen informieren**
   Geschäftsführung, alle Mitarbeitenden („Rechner nicht anfassen“), bei Kundendaten den Datenschutzbeauftragten.

5. **Neuland IT verständigen**
   04941 9867750 in den Servicezeiten Mo–Fr 08:00–17:00 Uhr, schriftlich support@neuland-it.de.
   Außerhalb der Servicezeiten nur mit vereinbarter Rufbereitschaft: ◯ ja ◯ nein

2 Kontaktkette

Reihenfolge	Rolle	Name	Telefon
1	Geschäftsführung		
2	IT-Dienstleister	Neuland IT	04941 9867750
3	Datenschutzbeauftragte Person		
4	Cyberversicherung (Versicherer, Policennummer, Schadenhotline)		
5	Polizei, Zentrale Ansprechstelle Cybercrime (LKA Niedersachsen)		

3 Wiederanlauf-Reihenfolge

Stufe	System	Ziel	Abhängig von
1	Internet und Gateway	Verbindung und Fernzugriff	—
2	Server SRV-01, Anmeldung	Konten und Freigaben	Stufe 1
3	Dateiablage aus Sicherung	Aufträge und Pläne	Stufe 2
4	Branchensoftware	Angebote, Rechnungen	Stufe 2 und 3
5	Arbeitsplätze, Drucker	Normalbetrieb	Stufe 1 bis 4

MUSTER

4 Meldefristen

Anlass	An wen	Frist
Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten	Datenschutz-Aufsichtsbehörde	72 Stunden (Art. 33 DSGVO)
Versicherungsfall	Cyberversicherung	laut Police: _____

5 Wo was liegt

- Dieses Handbuch: ausgedruckt im Büro (Ort: _____) und im Kundenportal.
- IT-Dokumentation und Netzplan: Kundenportal.
- Sicherungen: je nach Vertrag, im Muster NAS im Haus und Rechenzentrum in Deutschland.

6 Nach dem Vorfall

- Bericht mit Ursache, Dauer, Schaden und Maßnahmen.
- Passwörter ändern, Zwei-Faktor prüfen.
- Rücksicherung protokollieren, Handbuch aktualisieren.

Stand, geprüft am

Unterschrift Geschäftsführung

MUSTER