

# **Musterhandbuch \***

## **Notfallplanung**

**01.02.2011**

---

\* © Business Continuity Partner. Verwendung nur mit Zustimmung Dr. Christian Zänker

---

info@bcmpartner.de  
www.bcmpartner.de

**Business Continuity Partner**  
**Dr. Christian Zänker**

## Logbuch Notfallsteuerung

Datum \_\_.\_\_.\_\_\_\_

S.

Lfd. Nr.	Zeit hh:mm	Ereignis / Anweisung	Beschluss / Auftrag	to do: Adressat	bis wann	Status	Verantwortlich Signatur

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>ALLGEMEINE EINLEITUNG.....</b>	<b>5</b>
1.1	Versionsführung und Änderungsautorisierung.....	5
1.2	Verteiler Liste .....	5
1.3	Erläuterungen zum Handbuch.....	6
<b>2.</b>	<b>MANAGEMENT SUMMARY .....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>GESCHÄFTSBEREICH NOTFALLPLANUNG .....</b>	<b>10</b>
<b>3.1</b>	<b>Konsolidierter Wiederanlaufplan für Notfallkoordinatoren .....</b>	<b>11</b>
3.1.1	Kompetenzen Notfallkoordinationsteam	11
3.1.2	Checkliste Lagebeurteilung Notfallkoordinatoren	13
3.1.3	Weiterführende Maßnahmen	15
3.1.4	Kontaktliste der Notfallkoordinatoren	16
3.1.5	Kontaktliste Krisenstab	16
3.1.6	Notfallteamstruktur Geschäftsbereich	17
3.1.7	Schnittstellen und Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse	18
3.1.8	Checkliste Meldungen und Fristen	19
3.1.9	Checkliste Kommunikation	19
3.1.10	Ressourcenanforderung RTO 4h und RTO 8h	20
3.1.11	Ressourcenanforderung RTO 24h	20
3.1.12	Ressourcenanforderung RTO 48h	20
3.1.13	Ressourcenanforderung RTO 120h	20
3.1.14	Checkliste Wiederanlauf	21
3.1.15	Checkliste Rückkehr zum Normalbetrieb	21
<b>3.2</b>	<b>Notfallplan Prozess / Teilprozess 1 .....</b>	<b>23</b>
3.2.1	Sofortmaßnahmen	23
3.2.2	Workarounds / Überbrückungsaktivitäten	24
3.2.3	Checkliste Inbetriebnahme der Notfallarbeitsplätze	24
3.2.4	Notfallplan XXX	25
3.2.5	Kontaktliste interne Ansprechpartner	25
3.2.6	Kontaktliste externe Ansprechpartner	26
3.2.7	Notfallteam XXX	26
3.2.8	Auswertung Prozessanforderungen laut BIA	27
3.2.9	Ausweicarbeitsplätze Notfallteam XXX	27
3.2.10	Telefon- Faxumleitungen Team XXX	27
3.2.11	Postumleitung Team XXX	28
3.2.12	Sonderausstattung Team XXX	28
<b>3.3</b>	<b>Handlungsanweisungen für den IT Ausfall.....</b>	<b>29</b>
3.3.1	Überbrückungsmaßnahmen	29
<b>3.4</b>	<b>Handlungsanweisungen Providerausfall.....</b>	<b>29</b>
3.4.1	Maßnahmenplanung Providerausfall	29
<b>3.5</b>	<b>Handlungsanweisungen für den Personal Ausfall.....</b>	<b>30</b>
3.5.1	Maßnahmenplanung Pandemie	30
3.5.2	Reduzierung der Aktivitäten	30
3.5.3	Stellvertreterregelungen für Schlüsselpersonal	31

<b>4. ANHANG .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Adressen und Telefonnummern.....</b>	<b>32</b>
4.1.1 Gesamtliste Notfallorganisation Geschäftsbereich	32
4.1.2 Gesamtliste Mitarbeiter Geschäftsbereich	33
4.1.3 Liste Notfallkoordinatoren aller Geschäftsbereiche	33
4.1.4 Liste der BCC aller Geschäftsbereiche	33
4.1.5 Liste ...	33
<b>4.2 Wichtige Unterlagen .....</b>	<b>34</b>
4.2.1 Vital Records	34
4.2.2 Wichtige Geschäftsinformationen	34
4.2.3 Vordrucke & Formulare	34
<b>4.3 Applikationen .....</b>	<b>35</b>
4.3.1 IT Architektur	35
4.3.2 Liste der IT-Anwendungen	35
4.3.3 Liste der benötigten Datenbanken	36
4.3.4 Liste Anwendungsbetreuer	36
4.3.5 Liste der gültigen Service Level Agreements (SLAs)	36
<b>4.4 Ausweichlokationen .....</b>	<b>37</b>
4.4.1 Raumpläne	37
4.4.2 Lagepläne	37
4.4.3 Zufahrtspläne	37
<b>5. ENDE DES NOTFALLHANDBUCHS.....</b>	<b>38</b>

# 1. Allgemeine Einleitung

## 1.1 Versionsführung und Änderungsautorisierung

### Redaktioneller Hinweis:

In der nachfolgenden Liste sollten inhaltliche Änderungen in Ihrem Notfallhandbuch von grundsätzlicher Bedeutung für das BCM Ihres Geschäftsbereichs nachgehalten und mit einem Genehmigungsvermerk versehen werden.

Versionsnummer	Datum	Bemerkung
Version 0.1	tt.mm.jjjj	Basisversion Musterhandbuch
		[Beschreibung der Änderung]

Freigabe Geschäftsbereichsleiter		Freigabe BCC	
Name	Datum	Name	Datum

## 1.2 Verteiler Liste

### Redaktioneller Hinweis:

An dieser Stelle sollte die Verteilerliste für das Notfallhandbuch eingebunden werden.

Obligatorisch ist in den turnusmäßigen Aktualisierungsintervallen die Verteilung der jeweils aktuellsten Version:

- In Papierform in die "Battle Boxes" an den Ausweicarbeitsplätzen (Geschäftsbereichs BCC)
- Als CD in die "Krisenstabskiste" in jeder Krisenstabszentrale (Fachstelle BCM)

Battle Box: engl. Bezeichnung für Krisenkiste. Aufbewahrungsort (Schrank, Container) für im Notfall benötigte Unterlagen, Dokumente und Materialien an den Notfallarbeitsplätzen. Battle Box wird für die Notfallplanung der Geschäftsbereiche zur Unterscheidung vom Krisenmanagement (Krisenkiste) gebraucht.

1) Name des Empfängers	2) Art des Exemplars	3) Medium:	4) Ort der Aufbewahrung	5) Version
<b>Notfallteam</b>	<b>Gesamt</b>	<b>Hardcopy</b>	<b>Battle Box</b>	<b>V0000</b>
<b>Krisenstab</b>	<b>Gesamt</b>	<b>Backup CD</b>	<b>Krisenkiste</b>	<b>V0000</b>

Ad 1) Name oder Funktionsbezeichnung

Ad 2) Gesamt(exemplar) / Teil(exemplar)

---

Ad 3) Hardcopy, elektronische Verteilung, Backup CD, Datenzugriff auf zentrales Laufwerk / Notfallplanungsdatenbank

Ad 4) Büro, Home Office, Krisenkiste, Battle Box

---

## 1.3 Erläuterungen zum Handbuch

### Einleitung

---

Das Notfallhandbuch soll dem Management Entscheidungshilfe bei der koordinierten Wiedererlangung der Geschäftstätigkeit geben. Die Notfallteams der Geschäftseinheiten finden hier Anweisungen und Richtlinien, welche Aktivitäten zur Wiederherstellung der kritischen Prozesse im Notbetrieb auszuführen sind.

Das vorliegende Notfallhandbuch soll auch den im Thema Business Continuity Management (BCM) nicht kundigen Mitarbeiter bei der Bewältigung einer Notfallsituation unterstützen. Daher sollten alle Beschreibungen dem Prinzip folgen: so prägnant wie möglich, so ausführlich wie nötig.

### Nicht Bestandteil dieses Handbuches sind

- die Organisation von "Rettungsmaßnahmen" im Notfall
- die Organisation von mittel- und langfristigen Maßnahmen zur Wiederherstellung und zum Wiederaufbau der normalen Geschäftstätigkeit
- die Organisation beim Ausfall mehrerer Standorte
- die Vertretungsregelung beim Ausfall sog. "Key-Player"
- die Schadensverhütung durch Präventionsmaßnahmen (Contingency)

### IT-Incident und Störungsmanagement

---

Das IT-Incident & Problem Management und die Störungsbeseitigung im Rahmen der Linienorganisation ohne Einsetzung des zentralen Krisenmanagements und einer Verlagerung der Geschäftsaktivitäten an die Notfallarbeitsplätze ist ebenso nicht Bestandteil des vorliegenden Notfallhandbuches.

### Kenntnisnahme

---

Die BCC sind für die inhaltliche Ausgestaltung des Notfallhandbuchs ihres Geschäftsbereichs verantwortlich. Sie leiten ihren Notfallkoordinatoren im Krisenstab und den Leitern der Notfallteams die aktuell gültige Version des Notfallhandbuchs zur Kenntnisnahme zu. Die Teamleiter tragen dafür Verantwortung, dass jedes Notfallteammitglied in geeigneter Form ausreichende Kenntnis von der Notfallplanung hat.

---

## 2. Management Summary

---

### **Selbstverpflichtung**

Die Organisation verpflichtet sich, ihre Mitarbeiter zu schützen sowie die Fortführung aller kritischen Geschäftseinheiten und Funktionen mit einem Minimum an Unterbrechung hinsichtlich Sicherheit, Service und Qualität sicherzustellen, um den Geschäftsbetrieb zu schützen, Risiken zu verringern, Umsätze abzusichern und das Vertrauen sowie die höchstmögliche Zufriedenheit seiner Kunden zu gewährleisten.

---

### **Notfall**

Dieses Handbuch dient der Aufrechterhaltung und Fortführung der relevanten Geschäftsprozesse in einem Notfall. Aus BCM Sicht ist ein Notfall gegeben, wenn eine unerwartet eintretende Situation die Gefahr birgt, der Organisation unabsehbaren Schaden zuzufügen, ihr institutionelles Überleben zu gefährden und dies vom Leiter Krisenstab festgestellt wurde.

---

### **Notfallorganisation**

Diese Feststellung des Notfalls / der Krise durch den Leiter Krisenstab ist die Zäsur, die die Linienorganisation aller von dem Ereignis direkt betroffener Geschäftsbereiche außer Kraft setzt. An ihre Stelle tritt die Notfallorganisation unter dem Leiter Krisenstab mit allen Konsequenzen und in voller Verantwortung. Die Notfallorganisation ist solange in Kraft, bis die Beendigung der Krise durch den Leiter Krisenstab erklärt und die Steuerung der Geschäftsprozesse in den betroffenen Bereichen an die Linienverantwortlichen zurückgegeben wird.

---

### **Ziel der Notfallplanung**

Ziel der Geschäftskontinuität ist der für alle Kunden und Partner möglichst reibungslose und störungsfreie Übergang von der Notfallsituation in eine Situation kontrollierter überlebenssichernder Notbetriebsaktivitäten.

- Vordringliches Ziel der Notfallmaßnahmen muss das Identifizieren, die Steuerung und Reduzierung den Fortbestand der Organisation gefährdender Risiken sein:
- Vermeidung von Datenverlust;
- Konsolidierung und Schließung offener Positionen / Transaktionen;
- Neutralisierung erkannter und potentieller Risiken;
- Erfüllung aufsichtsrechtlicher Mindestanforderungen an den Geschäftsbetrieb;
- Wiederherstellung der notwendigen Geschäftskontrollfunktionen.

---

### **Notfallkoordinatoren**

In einem Notfall übernimmt das Notfallkoordinationsteam des jeweiligen Geschäftsbereichs in Abstimmung mit dem zentralen Krisenmanagement die Koordinierung aller Aktivitäten des betroffenen Geschäftsbereichs beginnend vom Zeitpunkt der Notfallmeldung. Die Notfallteams sind dem Notfallkoordinationsteam untergeordnet.

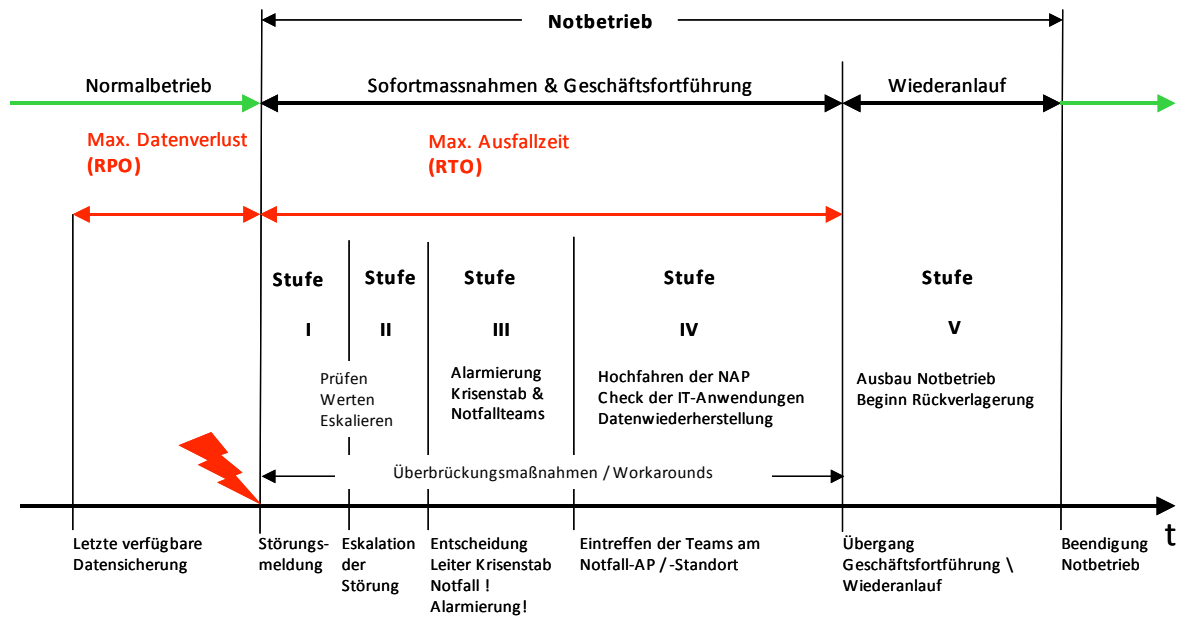
---

---

<b>Sofortmaßnahmen</b>	Ist eine Krise für Mitglieder der dezentralen Notfallkoordinatoren erkennbar, sind diese verpflichtet, alle notwendigen Sofortmaßnahmen einzuleiten und den Krisenstab zu alarmieren. Sollte eine Kommunikation mit dem Krisenstab nicht möglich sein, haben die Notfallkoordinatoren die Kompetenz, alle weiteren Maßnahmen der Notfallplanung unmittelbar einzuleiten. Die Fachstelle BCM ist über alle eingeleiteten Maßnahmen zu informieren.
<b>Notfallteams</b>	Die Notfallteams der Geschäftsbereiche sollen in die Lage versetzt werden, innerhalb der geforderten Wiederherstellungszeit RTO an den Notfallarbeitsplätzen einen planmäßigen eingeschränkten Geschäftsbetrieb für die kritischsten Prozesse wieder aufzunehmen.
<b>Workarounds</b>	Mit Ausnahme des Szenarium Ausfall Lokation kann bei allen Ausfallszenarien versucht werden, die Geschäftstätigkeit am Normalarbeitsplatz durch technische oder manuelle Überbrückungsmaßnahmen (Workarounds) oder Beauftragung zusätzlicher Personal- und Materialressourcen fortzuführen oder wiederaufzunehmen.
<b>Notfallarbeitsplätze</b>	Nach Ausfall eines Betriebsgebäudes ist die wesentliche Strategie die Wiederherstellung der Geschäftstätigkeit über Notfallarbeitsplätze, die in anderen Lokationen vorgehalten und von der Fachstelle BCM entsprechend der Kritikalität den Geschäftsbereichen für die Abwicklung ihre missionskritischen Geschäftsprozesse zugewiesen wurden / werden.
<b>Notbetrieb</b>	Nach Beendigung der Phase der Geschäftsfortführung (Business Continuity) mit der Aktivierung der Notfallarbeitsplätze, wird auf Basis der Ergebnisse der Business Impact Analyse (BIA) festgelegt, welche Aufgaben im Rahmen des Notbetrieb in zeitlicher Staffelung wiederaufgenommen werden müssen.
<b>Notfallplanung</b>	Die Notfallplanung kann sich detailliert nur auf die Geschäftsfortführung beziehen. Für den Notbetrieb und die Phasen des Wiederanlaufs sollten Priorisierungen und Umsetzungsvorgaben erteilt werden, die den im Notfall handelnden Personen eine Richtlinie geben und die innovativ in der jeweiligen Konstellation umzusetzen sind.
<b>Ressourcen</b>	Dabei ist zu bedenken, dass der Geschäftsbetrieb koordiniert nur unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Mitarbeiter, Arbeitsplätze, IT-Services und anderer benötigter Ressourcen ausgeweitet werden kann.
<b>Schnittstellen</b>	Ebenfalls sind die Schnittstellen der Geschäftsprozesse zu beachten. Es ist zu prüfen, ob von dem gegebenen Szenarium ebenfalls betroffene Geschäftsbereiche wieder aktionsfähig sind, um notwendige Zulieferungen oder Weiterverarbeitungsprozesse zu gewährleisten. Dies beständig zu überprüfen, ist Aufgabe der Notfallkoordinatoren.
<b>Rückkehr zum Normalbetrieb</b>	Nach Abschluss der Überleitungsmaßnahmen vom Notbetrieb in den Normalbetrieb wird die Leitungskompetenz vom Krisenstab an die Linienorganisation und von den Notfallkoordinatoren an die Geschäftsbereichsleitung zurückgegeben.

---





### 3. Geschäftsbereich Notfallplanung

#### **Redaktioneller Hinweis:**

An den Anfang Ihrer Notfalldokumentation sollten Sie klare und eindeutige Anweisungen stellen, wie sich Ihre Mitarbeiter im Notfall zu verhalten haben, um auf diese Weise den in der Krise Verantwortung tragenden Mitarbeitern Handlungssicherheit zu geben. Die nachfolgenden Texte sind als Beispiele zu verstehen.

#### **Allgemeine Anweisungen für den Notfall**

Alle verfügbaren Führungskräfte - unabhängig von ihrem Einsatz in Notfallteams - sind zur Aufrechterhaltung / Sicherstellung eines angemessenen Notfallbetriebes verpflichtet.

Alle Führungskräfte sind zu einem auf den Notfall angemessenen, stets auf Entscheidungsebene abgestimmten, situativen Handeln angehalten.

Die Mitglieder der Notfallteams werden dazu aufgefordert, sich mit dem Inhalt des Notfallhandbuchs vertraut zu machen, um sich bei Alarmierung umgehend zu den ihnen zugewiesenen Notfallarbeitsplätzen begeben zu können.

Die Mitarbeiter, die nicht für den Notbetrieb vorgesehen sind, werden verpflichtet, ihre telefonische Erreichbarkeit sicherzustellen und sich gegebenenfalls über vorgegebene Rufnummern täglich über neue Maßregeln zu unterrichten.

Generell sind alle Mitarbeiter eindringlich aufgefordert, individuelle Kontakte zu Vertretern der Medien, Kunden und öffentlichen Einrichtungen zu unterlassen. In einer Krise ist es von höchster Wichtigkeit, dass Stellungnahmen gegenüber der Öffentlichkeit ausschließlich über die Presseabteilung oder bevollmächtigte Personen abgegeben werden. Kundeninformationen sind mit dem Krisenstab und der zentralen Presseabteilung abzustimmen.

Obwohl für alle Notfallteams Leiter und Stellvertreter (die in der Regel auch im Normalbetrieb diese Funktion ausüben werden) festgelegt sind, sollte durch Einführung der Teammitglieder in die Notfallplanung der Geschäftseinheit und das zentrale Krisenmanagement jeder Mitarbeiter seine Aufgaben aus "seinem Notfallplan" kennen, um in der Not in Rücksprache mit dem Notfallkoordinator auch selbst die Leitung des Teams und Verantwortung übernehmen zu können. Zur Schaffung eines konstruktiven Problembewusstseins dienen regelmäßig durchgeführte Awareness Veranstaltungen und Notfallübungen.

## 3.1 Konsolidierter Wiederanlaufplan für Notfallkoordinatoren

### Redaktioneller Hinweis:

Hier sollen auf Grundlage der BIA die Anforderungen über alle Prozesse / Teilprozesse des Geschäftsbereichs in Übersichtstabellen konsolidiert werden

1. Teamliste Notfallkoordinatoren
2. Kontaktliste Krisenstab
3. Notfallteamstruktur Geschäftsbereich
4. Schnittstellen und Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse
5. Checkliste Meldungen und Fristen
6. Checkliste Kommunikation
7. Ressourcenanforderungen RTO 4h und RTO 8h gesamt
8. Ressourcenanforderungen RTO 24h gesamt
9. Ressourcenanforderungen RTO 48h gesamt
10. Ressourcenanforderungen RTO 120h gesamt
11. Checkliste Wiederanlauf
12. Checkliste Rückkehr zum Normalbetrieb

### 3.1.1 Kompetenzen Notfallkoordinationsteam

#### Weisungsrecht

Jedes Geschäftsbereich mit missionskritischen Aufgaben richtet für den Krisenfall ein Team von Notfallkoordinatoren ein. Es ist im Krisenfall dem zentralen Krisenmanagement unterstellt und hat die Kompetenz, alle Maßnahmen gemäß Business Continuity Plan im Rahmen der betroffenen Geschäftsbereiche einzuleiten.

#### Störung

Störungen, die auf die vorübergehende Nichtverfügbarkeit von Geschäftsprozessen und / oder der ihnen zugrunde liegenden IT-Anwendungen zurückzuführen sind und innerhalb einer Wiederanlaufzeit von 4 Stunden behoben werden können, werden im Rahmen des Incident Management bearbeitet.

Das Krisenkoordinationsteam informiert das Krisenmanagement zeitnah über die Einleitung und den Abschluss aller initiierten Maßnahmen. Die Durchführung von Maßnahmen, die die Wiederaufnahme der Geschäftsprozesse zum Ziel haben, richtet sich nach dem Ausmaß der zugrunde liegenden Störung.

#### Schwere Störungen

Schwerwiegende Störungen, die in ihren Auswirkungen nicht abzuschätzen sind oder aber die geforderte Anlaufzeit von 4 Stunden zu überschreiten drohen, erfordern die Information des zentralen Kri-

---

senmanagements.

Eskalierende Störungen, die offensichtlich schwerwiegende und über den eigenen Geschäftsbereich hinaus gehende Auswirkungen haben,

- ⇒ die geeignet scheinen, die wirtschaftliche Substanz des Unternehmens zu gefährden
- ⇒ oder die eine Gefährdung von Leib und Leben der Mitarbeiter darstellen
- ⇒ oder eine mediale Außenwirkung hervorrufen können

werden als potentielle Krise umgehend an das zentrale Krisenmanagement eskaliert.

**Checkliste  
Lagebeurteilung**

---

Zur Beurteilung der möglichen Auswirkungen einer Störung dient die nachfolgende Checkliste Lagebeurteilung. Diese Checkliste ist für die Krisenkoordinationsteams eine erste Orientierungshilfe im Notfall. Sie kann / sollte durch bereichsspezifische Regelungen ersetzt oder ergänzt werden.

---

### 3.1.2 Checkliste Lagebeurteilung Notfallkoordinatoren

#### Allgemeine Lagebeurteilung

---

Handelt es sich um eine akute Störung?

- Müssen Sofortmaßnahmen eingeleitet werden?
- Ist die Ursache der Störung bekannt?
- Ist die Behebung der Störung absehbar?
- Ist die Schwere der Störung überschaubar?

---

Müssen Sofortmaßnahmen eingeleitet werden oder ist das Ausmaß der Störung nicht abzusehen, dann ...

- ⇒ Rücksprache mit dem zentralen BCM
- ⇒ Information an den Leiter Krisenstab

#### IT-Störung

---

Worauf ist die Störung zurückzuführen?

- Serverausfall
- Netzausfall
- Malware und andere äußere Einwirkungen
- Unbekannte Ursache

---

Ist eine der genannten Fragen mit ja zu beantworten, dann ...

- ⇒ Rücksprache mit dem Manager on Duty (MoD)
- ⇒ Information an das zentrale BCM

#### Gebäudestörung

---

Wurde eine Gebäuderäumung veranlasst?

- Ist mehr als ein Brandabschnitt oder das Gesamtgebäude betroffen?
- Liegt ein schwerer Infrastrukturausfall (Strom, Heizung) vor?
- Ist das Gebäude gesperrt / nicht mehr zugänglich?
- Ist Feuerwehr / Polizei vor Ort?

---

Ist eine der genannten Fragen mit ja zu beantworten, dann ...

- ⇒ Information an den Leiter Krisenstab
- ⇒ Information an das zentrale BCM

#### Personenschäden

- 
- Gibt es Schwerverletzte?
  - Gibt es Tote?
  - Gibt es Vermisste?
  - Müssen Vorsorge- / Betreuungsmaßnahmen getroffen werden?
- 

Im Falle von Personenschäden:

➡ **Eskalation an den Leiter Krisenstab**

---

**Sind kritische Prozesse /  
Aktivitäten betroffen?**

- Sind Überbrückungsmaßnahmen vorgesehen?
- Ist die Störung beherrschbar?
- Ist die Lage stabil?
- Ist eine Verschlechterung zu erwarten?
- Wurde die Geschäftsbereichsleitung informiert?

---

Wenn die Störung so schwer ist, dass die Geschäftsbereichsleitung informiert wurde, ...

⇒ Information an das zentrale BCM

**Sind weitreichende  
Auswirkungen erkenn-  
bar?**

- Ist operatives Geschäft betroffen?
- Ist die Wettbewerbsfähigkeit berührt?
- Sind Auswirkungen auf Kunden gegeben?
- Müssen Aufsichtsbehörden informiert werden?
- Ist Medieninteresse zu erwarten?

---

Im Falle weitreichender Auswirkungen:

➡ **Eskalation an den Leiter Krisenstab**

---

### 3.1.3 Weiterführende Maßnahmen

<b>Maßnahmen bei Störung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Einleitung möglicher Überbrückungsmaßnahmen für die kritischen Prozesse / Aktivitäten</li><li>❑ Rücksprache mit dem zentralen BCM / eventuell Information an Leiter Krisenstab</li><li>❑ Prüfung von Sofortmaßnahmen</li><li>❑ Vorbereitung der Daten-Rücksicherung bei Wiederverfügbarkeit der Arbeitsplätze / IT</li></ul>
<b>Eskalierende / schwerwiegende Störung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Eskalation an das zentrale BCM</li><li>❑ Information an den Leiter Krisenstab</li></ul>
<b>Bei Gebäudeausfall</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ Eskalation an den Leiter Krisenstab</li><li>❑ Zur Verfügung Stellung der Notfallarbeitsplätze der RTO 4h und RTO 8h beauftragen</li><li>❑ Prüfen der IT-Verfügbarkeit am Ausweichstandort</li><li>❑ Information an Notfallteams zur Einleitung der Geschäftsführungsmaßnahmen</li><li>❑ Mitarbeiterinformation zum Verhalten/Verfügbarkeit bis Aufnahme Normalbetrieb</li></ul>
<b>Bei IT-Ausfällen</b>	<p>die über die geforderte Wiederanlaufzeit hinausgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❑ Information Krisenstab</li><li>❑ Prüfen der IT-Verfügbarkeit am Ausweichstandort</li><li>❑ Eventuell prüfen der Verlagerung von Personal und / oder Aktivitäten an andere Standorte</li><li>❑ Vorbereitung der Daten-Rücksicherung bei Wiederverfügbarkeit der Arbeitsplätze / IT</li></ul>
<b>Notfall / Krise</b>	<p>Bei Personenschäden ( gleich ob es sich um Mitarbeiter, Kunden oder Unbeteiligte handelt ) und bei erkennbaren Außenwirkungen erfolgt immer</p> <p style="text-align: center;"><b>➔ Eskalation an den Leiter Krisenstab</b></p> <p>Wird vom Leiter Krisenstab der Notfall / eine Unternehmenskrise festgestellt, übernimmt das Krisenkoordinationsteam in Absprache mit dem zentralen Krisenmanagement die Steuerung des Wiederanlaufs gemäß den Vorgaben des Notfallhandbuchs.</p>

### 3.1.4 Kontaktliste der Notfallkoordinatoren

Name, Vorname	Dienst Telefon	Dienst Handy	Privat Telefon	Privat Handy

### 3.1.5 Kontaktliste Krisenstab

Teamfunktion	Name	Dienst Telefon	Dienst Mobiltelefon	Privat Telefon	Privat Mobiltelefon
Leiter Krisenstab/ Koordinator Stab					
Koordinator Kommunikation					
Koordinator Personal					
Koordinator Phys. Sicherheit					
Koordinator Facility Mgmt					
Fachexperte Legal & Compliance					
Fachexperte Interne Revision					
Koordinator IT					
Koordinator BCM					
Koordinator Geschäftsbereich A					
Koordinator Geschäftsbereich B					
Koordinator Geschäftsbereich C					
Assistenz Leiter Krisenstab					
Support Krisenstab					



### 3.1.6 Notfallteamstruktur Geschäftsbereich

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Zur besseren Übersichtlichkeit listen Sie hier die Notfallteams Ihres Geschäftsbereichs zugeordnet zu Prozessen bzw. Teilprozessen oder kritischen Tasks.

Unter Call Tree skizzieren Sie bitte den Alarmierungsablauf innerhalb Ihres Geschäftsbereichs.

#### **Notfallteamstruktur**

Die Notfallorganisation Geschäftsbereichs XXXXXXXXXX besteht aus den folgenden Notfallteams:

Notfallkoordinationsteam Geschäftsbereich XXXXXXXXXX

Geschäftsbereich XXXYYY

Prozess AAABBBCCC

Team xxxyyyzzz – Teilprozess DDDEEEFFF

Team xxxyyyzzz – Teilprozess DDDEEEFFF

Prozess HHHIIKKK

Team xxxyyyzzz – Teilprozess JJVVVFFF

Team xxxyyyzzz – Teilprozess LLLMMAAA

Geschäftsbereich XXXZZZ

Prozess HHHGGGSSS

Team xxxyyyzzz – Teilprozess WWWEERRR

Team xxxyyyzzz – Teilprozess WWWAAASSS

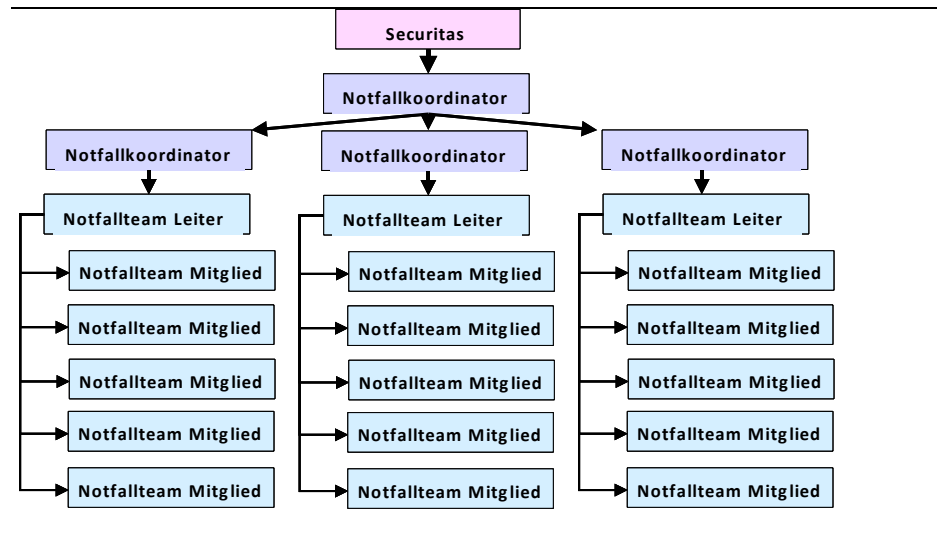
Im Notfall wird ein Vertreter der Notfallkoordinatoren in den Krisenstab entsandt. Der Notfallkoordinator stellt die Verbindung zwischen dem Krisenstab und den operativen Notfallteams her. Gegebenenfalls rücken Vertreter der Notfallteams, i. d. R. aus dem Kreis der Notfallteamleiter, in zu besetzende Koordinationsfunktionen nach.

#### **Call Tree**

Bei Notfällen, die Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse haben, werden die Notfallkoordinatoren der betroffenen Geschäftsbereiche alarmiert. Sobald der erste Notfallkoordinator des Geschäftsbereichs erreicht wurde, ist die zentrale Alarmierung abgeschlossen. Die weitere Alarmierung der Notfallteams liegt in der Verantwortung des jeweiligen Geschäftsbereichs.

Option: Der erste erreichte Notfallkoordinator geht in den Krisenstab und informiert zuvor seine Kollegen aus dem Notfallkoordinationsteam darüber, die Notfallteams einzuberufen und die Aufnahme des Notbetriebs in ihrem Geschäftsbereich zu steuern.

**Ablaufschema**



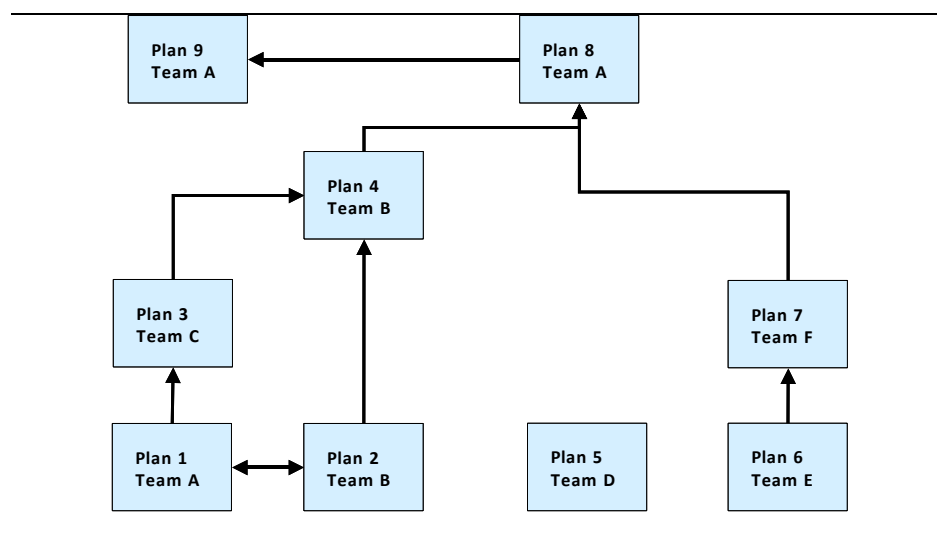
**3.1.7 Schnittstellen und Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse**

**Redaktioneller Hinweis:**

Zur besseren Übersicht biete es sich an, die vom Geschäftsbereich verantworteten Prozesse und die ihnen zugeordneten Notfallteams in einer Übersichtsgaphik zu visualisieren. Bei Notfallhandbüchern mit einer weit herunter gebrochenen Notfallplanstruktur, kann sich eine Übersicht der Zusammenhänge, Abhängigkeiten und Schnittstellen als nützlich erweisen. Ersatzweise oder ergänzend können Beschreibungen der Prozesszusammenhänge die Koordination der Abläufe erleichtern helfen.

**Synoptische Betrachtung der Geschäftsprozesse**

**Plan Graphik**



### 3.1.8 Checkliste Meldungen und Fristen

Hier werden die aus der Business Impact Analyse gewonnenen Daten zu den kritischen Zeitpunkten im Rahmen der Prozessverarbeitung wie z.B. einzuhaltende cut-off Zeiten, Meldetermine, Stich-tage für alle verantworteten Prozesse konsolidiert aufbereitet.

**Termine täglich**

**Termine wöchentlich**

**Termine monatlich**

### 3.1.9 Checkliste Kommunikation

Hinterlegen Sie hier die Liste der wichtigsten externen Ansprechpartner Ihres Geschäftsbereichs:

- (Aufsichts) Behörden
- Schlüsselkunden
- Finanzinstitute
- Dienstleister

**Liste der Ansprechpart-  
ner**

### **3.1.10 Ressourcenanforderung RTO 4h und RTO 8h**

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier werden die aus der Business Impact Analyse gewonnenen Daten zu den Anforderungen gegliedert nach RTO 4h und RTO 8h sowie nach Ressourcenart: Personal, Arbeitsplätze, IT-Anwendungen sowie zusätzliche Ressourcen eingetragen

Anforderungen <= 24 h

### **3.1.11 Ressourcenanforderung RTO 24h**

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier werden die aus der Business Impact Analyse gewonnenen Daten zu den Anforderungen der RTO 24h gegliedert nach Ressourcen: Personal, Arbeitsplätze, IT-Anwendungen sowie zusätzliche Ressourcen eingetragen

Anforderungen <= 48 h

### **3.1.12 Ressourcenanforderung RTO 48h**

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier werden die aus der Business Impact Analyse gewonnenen Daten zu den Anforderungen der RTO 48h gegliedert nach Ressourcen: Personal, Arbeitsplätze, IT-Anwendungen sowie zusätzliche Ressourcen eingetragen

Anforderungen <= 120 h

### **3.1.13 Ressourcenanforderung RTO 120h**

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier werden die aus der Business Impact Analyse gewonnenen Daten zu den Anforderungen der RTO 120h, 5 Arbeitstage gegliedert nach Ressourcen: Personal, Arbeitsplätze, IT-Anwendungen sowie zusätzliche Ressourcen eingetragen

Anforderungen >= 120 h

### 3.1.14 Checkliste Wiederanlauf

#### Redaktioneller Hinweis:

Die Wiederanlaufstrategie geht davon aus, dass nach spätestens 2 Wochen die kritischen Prozesse vollständig wieder aufgenommen worden sind. Das bedeutet, dass die normalen Arbeitsplätze wieder bezogen werden können oder an einem neuen Standort die Bedingungen für eine ordentliche Prozessabwicklung geschaffen wurden.

Wenn es für Ihre Geschäftsbereiche über die Planung für die erste Arbeitswoche Vorkehrungen bezüglich der nicht kritischen Prozesse gibt, sollte hier in groben Vorgaben skizziert werden, ab wann und in welcher Form diese im Wiederanlaufprozess des Geschäftsbereichs eingebunden werden müssen und was hierzu an zusätzlichen vorbereitenden Maßnahmen in die Wege geleitet werden muss.

**Anlaufplanung der nicht kritischen Prozesse**

### 3.1.15 Checkliste Rückkehr zum Normalbetrieb

#### Redaktioneller Hinweis:

Beschreiben Sie hier mögliche Abläufe und Rangfolgen, die bei einer Rückverlagerung in den Normalbetrieb in Ihrem Geschäftsbereich zu beachten sind.

#### Grundlagen

Der Notbetrieb ist eine außerordentliche Geschäftsbesorgung unter Leitung und Verantwortung des Leiters Krisenstab. Er endet, wenn der Leiter Krisenstab den Notfall bzw. die Krise für beendet erklärt und den Krisenstab auflöst.

Eine Beendigung des Notbetriebs für den betroffenen Geschäftsbereich vor Auflösung des Krisenstabs kann nur auf Anweisung / Genehmigung durch den Leiter Krisenstab erfolgen.

Die Rückverlagerung vollzieht sich unter der Anleitung des Notfallkoordinators des Geschäftsbereichs im Krisenstab.

Die Rückkehr in den Normalbetrieb wird mit der formellen Übergabe der Verantwortung an den Geschäftsbereichleiter im Rahmen der Geschäftsbereichssitzung (außerordentlich / ordentlich) protokolliert und abgeschlossen.

Die Berichterstattung über Ursachen, Schäden und Auswirkungen des Notfalls durch den Notfallkoordinator wird auf der Geschäftsbereichssitzung terminiert.

#### Checkliste Rückverlagerung

- Anweisung Leiter Krisenstab zur Beendigung des Notbetriebs liegt vor
- Arbeitsplätze für den Normalbetrieb getestet
- Infrastruktur für den Normalbetrieb getestet

- 
- Verfügbarkeit der IT-Services getestet
  - Vollständigkeit und Integrität der Datenbestände geprüft
  - Terminierung der Rückverlagerung in Form:
    - a) Rückverlagerung über Nacht aller betroffener Abteilungen und Mitarbeiter
    - b) konsekutiver, gestaffelter Rückverlagerungsprozess
  - Information an alle Schnittstellenpartner über den Zeitpunkt der Rückverlagerung
  - Vorsorgeplanungen für den Abbruch der Rückverlagerung
  - Re-test der Basisinfrastruktur und der IT nach Rückverlagerung
  - Information über die Wiederaufnahme des Normalbetriebs
- 

### **Berichterstattung**

Der Notfallkoordinator des Geschäftsbereichs erstellt einen Abschlussbericht über den Notbetrieb. Ein Template für den Bericht befindet sich im Anhang 4.2.3. Der Abschlussbericht gliedert sich in die folgenden Kapitel:

1. Ablauf des Notfalls
    1. Zeitpunkt der Erklärung und Beendigung des Notbetriebs
    2. Auslösende Ursachen
    3. Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit
    4. Veranlasste Maßnahmen
  2. Schadensanalyse
    1. Entstandene Schäden
    2. Finanzielle Verluste
    3. Folgewirkungen auf die Geschäftsstrategie
    4. Reputationsschäden
    5. Compliance Verletzungen
  3. Einzuleitende Folgemaßnahmen
    1. Auswirkungen auf die Risikoeinschätzung
    2. Auswirkungen auf die Notfallvorbeugemaßnahmen (Contingency)
    3. Auswirkungen auf die Notfallvorsorgemaßnahmen (Business Continuity)
    4. Lessons learnt
  4. Offene Punkte
-

## 3.2 Notfallplan Prozess / Teilprozess 1

### **Redaktioneller Hinweis:**

In diesem Kapitel stellen Sie die Basisinformationen für die einzelnen Notfallteams zur Bearbeitung ihrer Notfallaktivitäten zusammen. Verwenden Sie zur besseren Gliederungsübersicht für jeden Prozess / jeden Teilprozess / jedes Team eine gesonderte Untergliederung (Gliederungsebene 2). Bauen Sie die Notfallpläne nach einem einheitlichen Schema auf (das erleichtert das Zurechtfinden):

1. Sofortmaßnahmen
2. Workarounds / Überbrückungsaktivitäten
3. Checkliste Inbetriebnahme der Notfallarbeitsplätze
4. Notfallplan XXX-XXXXX
  - a: RTO 4h
  - b: RTO 8h
  - c: RTO 24h
  - d: RTO 48h
  - e: RTO 120h
  - f: Wiederanlauf
  - g: Rückkehr zum Normalbetrieb
5. Kontaktliste Interne Ansprechpartner
6. Kontaktliste externe Ansprechpartner
7. Notfallteam XXX
8. Auswertung der Prozessanforderungen laut BIA
9. Ausweicarbeitsplätze Notfallteam XXX
10. Telefon- / Faxumleitung Team XXX
11. Postumleitungen Team XXX
12. Sonderausstattung Team XXX

### 3.2.1 Sofortmaßnahmen

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Beschreiben Sie hier, welche Maßnahmen von der Unterbrechung des Normalbetriebs bis zur geordneten Aufnahme der Notbetriebsaktivitäten am Notfallarbeitsplatz beachtet werden müssen.

- Geschäftsbereichsinterner Eskalationsprozess
- Meldungen an Aufsichtsbehörden, Börsen, Finanzinstitutionen (in Absprache mit Krisenstab)
- Meldungen an (Schlüssel)Kunden, Partner, Dienstleister (in Absprache mit Krisenstab)
- Einsammeln und Konsolidieren des Datenbestandes bei Betriebsunterbrechung
- Prüfen der Einleitung definierter Workarounds

---

---

---

---

### 3.2.2 Workarounds / Überbrückungsaktivitäten

**Redaktioneller Hinweis:**

Wählen Sie hier aus den bereits definierten Workarounds / Überbrückungsmaßnahmen für IT-Ausfälle diejenigen aus, die sich auch in der Phase bis zur Inbetriebnahme der Notfallarbeitsplätze ausführen lassen (auch hier steht keine IT zur Verfügung).

---

---

---

---

### 3.2.3 Checkliste Inbetriebnahme der Notfallarbeitsplätze

**Redaktioneller Hinweis:**

Bei **Inbetriebnahme** des Notfallarbeitsplatzes prüft jeder Mitarbeiter das Vorhandensein und die Funktionsfähigkeit aller für die Erledigung seiner Aufgabe im Notfall benötigten Ressourcen (siehe BIA Teil 8 und 9 Ressourcen, Teil 10 Dokumente:

- Workstation inklusive der geforderten Ausstattung (Anzahl Monitore etc)
- Netzdrucker
- Standard-Applikationen
- beauftragte Applikationen
- Telefon und Fax
- Materialien (Papier, Bleistift, Formulare), sowie
- Zugänglichkeit und Verfügbarkeit der Battle Boxes

An dieser Stelle können auch Protokoll Templates für die Notfallarbeitstests genutzt werden.

---

---

---

---



### 3.2.4 Notfallplan XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

Der Wiederanlauf im Notfall ist zeitlich gestaffelt.

- Alle extrem zeitkritischen Funktionen müssen noch am selben Arbeitstag ( Zeitraum bis 4 h ) wiederhergestellt sein, um einen rudimentären Geschäftsbetrieb aufrechterhalten zu können.
- Alle überlebenswichtigen Aufgaben ( bis 8 h bzw. bis 24 h ) müssen vor Beginn des nächsten Arbeitstages oder am Folgetag wieder aufgenommen werden.
- In den nachfolgenden 2 bis 4 Tagen werden auch die Arbeiten fortgesetzt, die weniger wichtig sind, aber dennoch finanzielle Schäden verursachen können.
- Spätestens nach 1 Woche (5 Arbeitstage) soll ein stabiler Notbetrieb unter Einschluss aller Aktivitäten erreicht sein.

Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, zu definieren, wie der Notbetrieb im Gegensatz zum Normalbetrieb durchzuführen ist:

- Tätigkeiten, die wie im Normalbetrieb durchzuführen sind
- Tätigkeiten, die im Notbetrieb anders durchzuführen sind
- Tätigkeiten, die im Notbetrieb zusätzlich durchzuführen sind
- Tätigkeiten, die im Notbetrieb entfallen, bzw. zeitlich zurückgestellt werden

---

---

---

---

### 3.2.5 Kontaktliste interne Ansprechpartner

**Redaktioneller Hinweis:**

Fügen Sie hier eine Liste der wichtigsten Partner Ihre internen Prozessschnittstellen ein.

Ebenfalls wichtig im Notfall sind die Namen und Kontaktdaten der Anwendungsbetreuer und für Ihren Bereich zuständigen IT-Supporter und die Kontaktdaten Ihrer Ansprechpartner für die Inbetriebnahme Ihrer Notfallarbeitsplätze.

Bedenken Sie immer, dass Sie sich nicht an Ihrem Normalarbeitsplatz befinden und im Zweifel (noch) nicht auf Netzwerkverzeichnisse oder Adressbücher und auf Notizen in Schreibtischaufgaben zurückgreifen können.

---

---

---

---

### 3.2.6 Kontaktliste externe Ansprechpartner

**Redaktioneller Hinweis:**

Fügen Sie hier eine Liste der wichtigsten externen Kontaktpartner ein.

- Partnerorganisationen
- Outsourcing Partner
- Dienstleister
- Finanzinstitutionen
- Schlüsselkunden

Bedenken Sie immer, dass Sie sich nicht an Ihrem Normalarbeitsplatz befinden und im Zweifel (noch) nicht auf Netzwerkverzeichnisse oder Adressbücher und auf Notizen in Schreibtischauflagen zurückgreifen können.

---

---

---

---

### 3.2.7 Notfallteam XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier die Liste Ihrer Teammitglieder mit den Kontaktdaten, unter denen diese im Notfall zu erreichen sind.

Durch die beauftragte Rufnummernumschaltung können die Diensttelefone sowohl auf eine Sammelnummer an den Notfallarbeitsplätzen als auch auf die Mobiltelefonnummern oder auf das Privattelefon umgeschaltet werden.

Name, Vorname	Dienst Telefon	Dienst Mobiltelefon	Privat Telefon	Privat Mobiltelefon

### 3.2.8 Auswertung Prozessanforderungen laut BIA

**Redaktioneller Hinweis:**

Die Fachstelle BCM stellt Ihnen eine Auswertung der BIA für Ihre kritischen Prozesse zur Verfügung, die an dieser Stelle in Ihre Notfalldokumentation eingefügt werden sollte.

---

---

---

---

### 3.2.9 Ausweicarbeitsplätze Notfallteam XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

Fügen Sie hier eine Gesamtliste der Ihrem Prozess zugeordneten Notfallarbeitsplätze bis 48 h ein und listen Sie die Anforderungen an die warm back up Plätze 48 h – 120 h.

---

---

---

---

### 3.2.10 Telefon- Faxumleitungen Team XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

An dieser Stelle können Sie eine Übersicht der für Ihr Notfallteam relevanten Telefonumleitungen hinterlegen. An dieser Stelle können Sie festlegen, welche Rufnummern auf

- Bandansage
- Sammelrufnummer
- Festnetzanschluss am Notfallarbeitsplatz
- Dienst Mobiltelefon umgeleitet werden

Auch die Umleitung der Faxnummern auf ein zentrales Fax an den Notfallarbeitsplätzen ist hier vorzunehmen.

Eine Umleitung auf private Festnetzanschlüsse oder Mobiltelefone sollte nicht vorgenommen werden. Allenfalls können nachträglich auf Bandansagen oder Sammelnummern geroutete Telefonnummern auf solche Mitarbeiter geschaltet werden, die von zuhause oder einem dritten Arbeitsplatz aus die Funktion einer provisorischen Telefonzentrale übernehmen.

Diese Liste ist turnusmäßig zu aktualisieren und bei der Telekommunikation für die Schaltung im Notfall zu hinterlegen.

---

---

---

---

### 3.2.11 Postumleitung Team XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

Im Notfall ist die Poststelle anzuweisen, Postsendungen an die Ausweichlokation umzuleiten. In diesem Fall ist eine Zuordnung von OE-Nummern zu den Ausweichstandorten vorzubereiten und bei Bedarf an das Facility Management zu senden.

Alternativ ist die Sammlung bei der Poststelle in Betracht zu ziehen, wo sie 1 – 2 mal täglich durch einen dazu bestimmten Mitarbeiter gesichtet und die wichtigen Sendungen gezielt weitergeleitet werden.

---

---

---

---

### 3.2.12 Sonderausstattung Team XXX

**Redaktioneller Hinweis:**

Wenn für den Notbetrieb Ihres Prozesse zusätzliche Sonderausstattungen benötigt werden, BIA Teil 8 und 9, sollten sie diese Anforderungen an dieser Stelle vermerken.

---

---

---

---

### 3.3 Handlungsanweisungen für den IT Ausfall

**Redaktioneller Hinweis:**

Beschreiben Sie an dieser Stelle die Anweisungen für den IT-Ausfall. Hinterlegen Sie hier für das Szenarium IT-Ausfall, für welche Anwendungen technische oder manuelle Überbrückungsmaßnahmen vorgesehen sind.

Sie haben die Möglichkeit

- Adressen und Telefonnummern Ihrer IT-Ansprechpartner und -Betreuer
- Auswertungen zu den von Ihnen benötigten Applikationen
- Listen zu den SLA pro Anwendung etc.

an dieser Stelle oder aber im Anhang zu hinterlegen und darauf zu verweisen.

#### 3.3.1 Überbrückungsmaßnahmen

---

---

---

---

### 3.4 Handlungsanweisungen Providerausfall

**Redaktioneller Hinweis:**

Beschreiben Sie an dieser Stelle die Anweisungen für einen Providerausfall.

Von welchen externen Providern / Dienstleistern sind sie in Ihrer Prozessbearbeitung abhängig?

- Auswertungen zu den von Ihnen benötigten Services
- Gibt es Single Point of Failure?
- Welche Services lassen sich auf andere Dienstleister übertragen?
- Adressen und Telefonnummern Ihrer Ansprechpartner und Betreuer
- Links zu den SLA, die mit den einzelnen Dienstleistern abgeschlossen wurden

#### 3.4.1 Maßnahmenplanung Providerausfall

---

---

---

---

## 3.5 Handlungsanweisungen für den Personal Ausfall

### Redaktioneller Hinweis:

Beschreiben Sie an dieser Stelle die Pandemiefall-Vorgaben für Ihren Geschäftsbereich.

Basis für die Pandemievorsorge ist der Pandemieplan der Organisation.

Definieren Sie an dieser Stelle ausgehend der Anforderungen Ihrer Geschäftsprozesse aus der BIA, bis zu welchem Minimalniveau Ihre kritischen Geschäftsprozesse heruntergefahren werden können, um im Szenarium eines bedeutenden Personalausfalls die kritischen Geschäftsfunktionen aufrechterhalten zu können.

### 3.5.1 Maßnahmenplanung Pandemie

#### Allgemeine Anweisung

Den zu erwartenden Auswirkungen des XYZ Virus (Bezeichnung) auf die Prozesse und Aktivitäten von <<Geschäftsbereich>> wird mit den folgenden Maßnahmen begegnet.

### 3.5.2 Reduzierung der Aktivitäten

#### Einleitung

Die zu ergreifenden Maßnahmen müssen in dem Masse vorbereitet werden, um bei Aufforderung durch den Leiter Krisenstab unverzüglich umgesetzt werden zu können.

Die Reduzierung von Aktivitäten dient dazu, Vakanzen zu schaffen, um die Mitarbeiter für die kritischen Geschäftsprozesse räumlich zu entflechten.

Die Maßnahmen werden unabhängig davon geprüft, dass aufgrund der umfassenden Auswirkungen einer Pandemie die allgemeine Geschäftstätigkeit in Zeiten des „Peaks“ in hohem Masse reduziert sein wird.

#### Einstellung von Aktivitäten

Nachfolgende nichtkritischen Geschäftsfunktionen können vorübergehend eingestellt werden:

- ...
- ...
- ...

#### Rückstellung von Aktivitäten

Nachfolgende nichtkritischen Geschäftsfunktionen können zeitlich zurückgestellt werden (2 Schichtbetrieb):

- ...
- ...
- ...

**Reduzierung von  
Prozessen**

---

Die nachfolgenden Geschäftsprozesse können auf ein Mindestniveau zur Aufrechterhaltung der Geschäftsfähigkeit reduziert werden.

- ...
- ...
- ...

**Aufrechterhaltung von  
Prozessen**

---

Die nachfolgenden Geschäftsprozesse müssen uneingeschränkt verfügbar gehalten werden

- ...
  - ...
  - ...
- 

### **3.5.3 Stellvertreterregelungen für Schlüsselpersonal**

---

**Schlüsselpersonal**

Es muss geprüft werden, ob es in der Prozessabwicklung Schlüsselpersonen gibt, die über ein singuläres oder Spezialwissen verfügen. Für diese Personen sind vorrangig Stellvertreter zu benennen und in die Schlüsselfunktion einzuweisen.

**Ersatzpersonal**

---

Es ist zu prüfen, welche Aktivitäten im Notfall auch von Personen wahrgenommen werden können, die im Normalprozess nicht mit der Prozessabwicklung befasst sind. Diese sind zu benennen und bei Bedarf in die Funktion einzuweisen.

---

## 4. Anhang

### **Redaktioneller Hinweis:**

Im Anhang haben Sie die Möglichkeit, Referenzlisten und Informationen einzubinden, die für die Notfallorganisation Ihres Geschäftsbereichs zum Nachschlagen zur Verfügung stehen sollen.

Der Anhang sollte zur besseren Übersichtlichkeit in Abschnitte gegliedert sein:

- Adressen und Telefonnummern
- Wichtige Unterlagen
- Applikationen
- Ausweichlokation

### 4.1 Adressen und Telefonnummern

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Optional können hier die Kontaktlisten der oben einzeln aufgegliederten Prozesse konsolidiert in einer Zusammenschau dargestellt werden. Greifen die einzelnen Prozesse Ihres Geschäftsbereich auf nahezu identische interne / externe Kontaktpartner zu, kann eine gemeinsame Liste im Anhang abgelegt werden. In diesem Fall hat das den Prozess bearbeitende Team allerdings nicht mehr die Möglichkeit mit einem Griff alle relevanten Informationen zu ziehen, sondern muss wieder an verschiedenen Orten nachschlagen.

#### 4.1.1 Gesamtliste Notfallorganisation Geschäftsbereich

##### **Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie optional alle Ihre Notfallorganisation / -teams auf einen Blick zusammenführen.

---

---

---

---



### 4.1.2 Gesamtliste Mitarbeiter Geschäftsbereich

**Redaktioneller Hinweis:**

Optional können hier Listen mit allen Mitarbeitern der jeweiligen Geschäftsbereiche hinterlegt werden, die Sie im Notfall auch zuhause kontaktieren können müssen. So können z.B. die Privatadressen in einer separaten Liste über einen kennwortgeschützten Link verknüpft werden.

---

---

---

---

### 4.1.3 Liste Notfallkoordinatoren aller Geschäftsbereiche

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie eine Gesamtliste der Notfallkoordinatoren (Ihrer Ansprechpartner der anderen Geschäftsbereiche) einfügen.

---

---

---

---

### 4.1.4 Liste der BCC aller Geschäftsbereiche

**Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie die verantwortlichen Notfallplaner der anderen Bereiche auflisten.

---

---

---

---

### 4.1.5 Liste ...

**Redaktioneller Hinweis:**

Sie können die Kontaktlisten einfach per copy and paiste erweitern.

## 4.2 Wichtige Unterlagen

### Redaktioneller Hinweis:

Daten von äußerster Wichtigkeit für den Geschäftsbetrieb, die im Normalbetrieb als Hardcopy oder elektronisch zur Verfügung stehen, sollten über Links oder Dokumentverknüpfungen im Notfall schnell verfügbar gemacht werden können. Gleiches gilt für wichtige Aufzeichnungen und Formulare ( siehe BIA Teil 10 ).

### 4.2.1 Vital Records

#### Redaktioneller Hinweis:

Hier können Sie alle Urkunden und wichtige Originalakten auf einen Blick zusammenführen.

Dokument	Bezeichnung	Fundstelle	Back up

### 4.2.2 Wichtige Geschäftsinformationen

#### Redaktioneller Hinweis:

Hier können Sie Handbüchern, Berichten, Reports, Listen etc. über Dokumentenlinks verfügbar machen.

Dokument	Bezeichnung	Fundstelle	Link

### 4.2.3 Vordrucke & Formulare

#### Redaktioneller Hinweis:

Hier können Vordrucke und Formulare und andere Hilfsmittel zum ausdrucken und vervielfältigen vorhalten.

Dokument	Bezeichnung	Fundstelle	Link

## 4.3 Applikationen

### **Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Listen der benötigten IT-Anwendungen und Grafiken zur IT-Architektur eingestellt werden.

Ebenso können Liste bestehender SLA und Kontaktlisten der zuständigen IT, zur Gewährleistung der Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der geforderten IT-Anwendungen hinterlegt werden und Beschreibungen zur Datenhaltung / -sicherung.

### 4.3.1 IT Architektur

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Graphische Darstellung der Architektur der Applikationen / Schnittstellen können die Übersichtlichkeit erleichtern.

---

---

---

---

### 4.3.2 Liste der IT-Anwendungen

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier eine Liste der zur Durchführung Ihrer Prozesse benötigten IT-Anwendungen.

---

---

---

---

### 4.3.3 Liste der benötigten Datenbanken

**Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier eine Liste aller für die Durchführung Ihrer Prozesse benötigten Datenbanken

---

---

---

---

### 4.3.4 Liste der Anwendungsbetreuer

**Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier eine Liste der IT-Verantwortlichen, IT-Betreuer, IT-Supporter

---

---

---

---

### 4.3.5 Liste der gültigen Service Level Agreements (SLA)

**Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier eine Liste aller SLA die über die Prozessanforderungen und IT-Verfügbarkeit geschlossen wurden.

SLA	Bezeichnung	Fundstelle	Link

## 4.4 Ausweichlokationen

### **Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie Raumpläne, Lagepläne, Zufahrtspläne ihrer Notfallsarbeitsplätze hinterlegen

### 4.4.1 Raumpläne

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie Pläne hinterlegen, die die räumliche Anordnung Ihrer Notfallarbeitsplätze strukturiert nach Teams und Verfügbarkeitsanforderung visualisieren.

---

---

---

---

### 4.4.2 Lagepläne

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Hier können Sie optional Gebäude- und Etagenpläne einfügen und die Zugangswege beschreiben.

---

---

---

---

### 4.4.3 Zufahrtspläne

#### **Redaktioneller Hinweis:**

Hinterlegen Sie hier Anfahrtspläne per Pkw und / oder mit dem öffentlichen Personennahverkehr.

---

---

---

---

## **5. Ende des Notfallhandbuchs**