

Ein Ausfall wird schnell zum Notfall

Das Schreckensszenario eines jeden Unternehmens ist es, wenn IT-Systeme und Telefonanlagen ausfallen. Die Folgen sind meist unüberschaubar. E-Mails können nicht mehr verschickt, Telefonate nicht mehr geführt werden, Überweisungen bleiben liegen, Bestellungen gehen nicht mehr raus und wichtige Produktionsdaten stehen nicht mehr zur Verfügung. Wie lange könnte Ihr Unternehmen den Ausfall ihrer IT-Infrastruktur überhaupt verkraften?

Es kann jeden treffen

Unvorhergesehene Ereignisse, die zu Systemausfällen führen, können schneller eintreten, als man denkt. Nicht nur Hochwasser, Sturm oder Feuer, auch Virenbefall und Schadsoftware, technische Defekte oder selbst eine Fehlbedienung können IT-Systeme binnen kürzester Zeit lahm legen. In letzter Konsequenz kann sogar die Existenz des Unternehmens gefährdet sein. Und es kann jeden treffen!

Gut vorbereitet sein

Nur wer gut informiert und vorbereitet ist, kann sich vor den Folgen eines solchen Notfalls weitgehend schützen. Zu den Präventivmaßnahmen zählen die vorbeugenden Schutzmaßnahmen genauso wie ein systematischer Notfallplan und eine strukturierte Planung für die schnelle Wiederinbetriebnahme der IT-Infrastruktur.



Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business-Lösungen. In dieser Zeit hat sich das Netzwerk als unabhängiger und unparteilicher Lotse für das Themengebiet „E-Business in Mittelstand und Handwerk“ etabliert. Das Netzwerk ist das einzige bundesweite Angebot seiner Art und verzeichnet jährlich rund 30.000 Besucher in Beratungen und Veranstaltungen. Es stellt Informationen in Form von Handlungsanleitungen, Studien und Leitfäden zur Verfügung, die auf dem zentralen Auftritt www.ec-net.de heruntergeladen werden können. Die Arbeit des Netzwerks wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie gefördert.



Praxistipps

Aus der Praxis für die Praxis

Was tun bei Systemausfall?

10 Praxistipps für kleine und mittlere Unternehmen und das Handwerk

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages



TeleTrust

TeleTrust Deutschland e.V. ist Partner des Begleitprojektes „Sichere E-Geschäftsprozesse in KMU und Handwerk“ des Netzwerkes Elektronischer Geschäftsverkehr und veranstaltet bundesweit „Stammtische“ rund um das Thema Informationssicherheit.

TeleTrust ist mit mehr als 100 Mitgliedern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung ein führendes Kompetenznetzwerk in Fragen der IT-Sicherheit in Deutschland und Europa.



Impressum

Seit 1998 berät und begleitet das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr in 28 über das Bundesgebiet verteilten regionalen Kompetenzzentren und einem Branchenkompetenzzentrum für den Handel, Mittelstand und Handwerk bei der Einführung von E-Business-Lösungen.

Herausgeber:
TeleTrust Deutschland e.V., Chausseestraße 17, D-10115 Berlin

Konzeption und Redaktion:
Hans-Joachim Bierschen, Harald Kesberg

Grafik und Gestaltung:
Harald Kesberg Consulting, Karl-Heinz Kottenhahn

Druck:
Buersche Druckerei Neufang KG

Bildnachweis:
japolia/fotolia.de, Louise Gagnon/fotolia.de, PhotoCase

Stand: 12/2010

10 Tipps, die wirklich helfen

Wie können Sie sich vor den Folgen von IT-Ausfällen schützen?

10 grundlegende Praxistipps helfen Ihnen, für den Notfall vorzubeugen und schnell zu handeln.

Die Tipps stammen alle aus der betrieblichen Praxis kleiner und mittlerer Unternehmen und dem Handwerk. Sie wurden in enger Zusammenarbeit mit Unternehmen erarbeitet. Weiterführende Informationen und Tipps rund um das Thema Datensicherung und Datensicherheit finden Sie unter www.ec-net.de.

Ein IT-Notfallplan sollte alle Informationen enthalten, die zur Wiederinbetriebnahme der IT-Infrastruktur erforderlich sind.

Welche Schutzmaßnahmen kann ich vorbeugend treffen?

Schutz vor Datenverlust

Bei einem IT-Ausfall können wichtige Daten, wie etwa Kunden- oder Lieferantendaten, schnell verloren gehen. Um diese Daten vor Verlust zu schützen, sollten Sie daher regelmäßig eine Datensicherung auf einem externen Speichermedium vornehmen. Und prüfen Sie gelegentlich, ob sich Ihre Daten auch zurücksichern lassen.

- + **Tipp 1:** Sie können für die Datensicherung die auf Ihrem Betriebssystem bereitgestellten Backup-Routinen nutzen, da diese in der Regel den Anforderungen der meisten KMU und Handwerksbetriebe genügen. Und verwenden Sie Medien, auf denen die komplette Datensicherung passt.

Schutz bei Stromausfall

Nicht selten werden IT-Systeme durch einen Stromausfall komplett lahm gelegt oder beschädigt, z.B. bei Überlastung der Stromnetze. Dabei können aktuelle Arbeitsvorgänge nicht mehr zu Ende geführt werden und wichtige Daten gehen möglicherweise verloren.

- + **Tipp 2:** Verwenden Sie eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV). Vor IT-Systeme geschaltet sorgt die USV dafür, dass auch nach einem Stromausfall wichtige Prozesse zu Ende geführt und die Rechner geordnet heruntergefahren werden können.

Schutz vor Schadsoftware und Viren

Schadprogramme und Viren sind heimtückisch. Im schlimmsten Fall legen sie den gesamten Betrieb Ihres Unternehmens lahm.

- + **Tipp 3:** Installieren Sie regelmäßig die von den Herstellern empfohlenen Updates für Ihre Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Sicherheitssoftware. Wenn möglich, richten Sie am besten ein automatisches Update ein.



- + **Tipp 4:** Melden Sie sich nicht als System-Administrator auf Ihrem Rechner an, wenn dies nicht unbedingt erforderlich ist. Nutzen Sie für Ihre tägliche Arbeit stattdessen ein Konto mit eingeschränkten Benutzerrechten.

Was brauche ich, um schnell wieder betriebsbereit zu sein?

Notfallplan erstellen

Falls tatsächlich mal ein Systemausfall bzw. IT-Notfall eintritt, sollten Sie in der Lage sein, schnell und sicher Ihre IT wieder in Betrieb zu setzen. Hierbei hilft Ihnen ein Notfallplan, den Sie möglichst in gedruckter Form zur Hand haben sollten, denn bei einem Ausfall des Systems nützt er auf dem Rechner wenig. Der Notfallplan enthält alle Angaben und Informationen, die zur Wiederinbetriebnahme des Systems notwendig sind und die Sie zur Aufrechterhaltung Ihres aktuellen Tagesgeschäfts brauchen. Priorisieren Sie die Reihenfolge der Wiederherstellung. Welche Anwendungen sollen als Erstes wieder laufen? Falls Sie mit einem externen IT-Berater zusammenarbeiten, stimmen Sie den Notfallplan mit ihm ab bzw. ziehen Sie ihn im Schadensfall zu Rate.

- + **Tipp 5:** Archivieren Sie alle Installationsanleitungen Ihrer Hard- und Software auf einen externen Datenträger, z.B. auf den Träger ihrer Backups, und bewahren Sie die Anleitungen auch in Papierform auf.
- + **Tipp 6:** Halten Sie die Hotline-Nummern der Hersteller Ihrer Hardware sowie Ihrer System- und Anwendungssoftware (z.B. auch Ihrer Telefonanlage) griffbereit.

- + **Tipp 7:** Wichtige Daten für die Inbetriebnahme Ihrer IT sollten sicher aufbewahrt und bei Bedarf schnell verfügbar sein. Dazu zählen Zugangscodes für Ihre Services (z.B. Internetprovider, E-Mail-Accounts), Kundennummern (Softwarelizenzen, Registrierungs-codes), UserIDs oder etwa Passwörter (u.a. auch für Router). Verwahren Sie die Passwörter sicher.

- + **Tipp 8:** Richten Sie eine Standby-Lösung ein (z.B. Notebook), auf der alle wichtigen Daten verfügbar sind, die Sie für Ihr Tagesgeschäft benötigen, wie z.B. E-Mail-Kontakte, Adressen und Finanzdaten. Eine Mobilfunkverbindung ermöglicht Ihnen einen unabhängigen Zugriff aufs Internet.

Was muss ich nach einem IT-Notfall beachten?

Wiederinbetriebnahme der IT

Nach einem Systemausfall gilt es, schnell und sicher den ursprünglichen Zustand der IT wieder herzustellen, um wieder voll arbeitsfähig zu werden.

- + **Tipp 9:** Bei der Neuinstallation spielen Sie das Betriebssystem, die Schutzsoftware und die Anwendungssoftware auf. Sobald Zugang zum Internet besteht, können Sie die Updates für die Software herunterladen und installieren.
- + **Tipp 10:** Bei der Installation von Hard- und Software achten Sie darauf, dass auch die richtigen Einstellungen der Netzwerkkomponenten (z.B. Router) oder externen Geräte (z.B. Drucker) vorgenommen werden.