

ARBEITSPAKET · ORGANISATION

IT-Notfall im Betrieb

Kontaktketten und Wiederanlauf

Wenn Aufträge, Unterlagen oder die betriebliche Kommunikation ausfallen, brauchen Menschen eine gemeinsame Arbeitsgrundlage: Wer führt? Was ist sicher bekannt? Welche Arbeit kann freigegeben weitergehen? Diese Mappe verbindet Vorbereitung, Lageführung und die kontrollierte Rückkehr zum Alltag.

Ein betrieblicher Ablauf, den Ihr Team ausfüllt und übt

- 01** Vorbereiten: Kontakte, kritische Prozesse und erreichbare Unterlagen ordnen.
- 02** Koordinieren: Beobachtungen, Entscheidungen und nächste Rückmeldungen festhalten.
- 03** Fortführen: Einen begrenzten Ersatzablauf mit klaren Grenzen freigegeben.
- 04** Wiederanlaufen: Fachlich prüfen, Rückstände abgleichen und Verbesserungen verfolgen.

Für Geschäftsführung, Teamleitungen und organisatorische Notfallverantwortliche in kleinen Betrieben. Enthalten sind Erläuterungen, 14 wiederverwendbare Arbeitsblätter und ein durchgehend fiktiver Beispieldurchlauf. PDF zum Lesen und Drucken; bearbeitbare Vorlagen zur Anpassung an den eigenen Betrieb.

Organisationshilfe, keine technische Einsatzanleitung, Rechtsberatung, Zertifizierung oder Garantie für Wiederherstellung. Technische Eingrenzung, Beweissicherung, Isolation und Neuaufbau gehören in die Hände autorisierter IT-Fachleute. Version 1.0 · 16.09.2026.

SCHAUBILD 01

Erste Schritte im Überblick

Beobachten, melden, koordinieren und dokumentieren.



Menschen schützen. Auffälligkeiten und Zeitpunkt notieren, den zuständigen Kontakt informieren, Aufgaben abstimmen und Maßnahmen dokumentieren. Technische Eingriffe nur durch autorisierte Fachleute. Der abgebildete Name Max Berger und die Telefonnummer sind erfundene Beispieldaten, kein nutzbarer Notfallkontakt.

03 · FIKTIVER BETRIEB

Ein Beispiel für alle Schritte

Alle Personen, Organisationen, Vorgänge und Zeiten des Beispiels sind vollständig erfunden.

Die fiktive Nordlicht Büroservice GmbH hat zwölf Beschäftigte. Sie koordiniert Wartungstermine für Geschäftskunden. Für PR-01 „Aufträge annehmen und disponieren“ nutzt sie ein Auftragsportal, geschäftliche E-Mail und eine gemeinsame Terminübersicht. Die Abhängigkeit vom gleichen Firmenkonto wurde bisher unterschätzt.

Rolle / Kennung	Fiktive Besetzung / Bedeutung
Leitung	Eva Berg entscheidet über eingeschränkten Betrieb; Vertretung: Jonas Kern.
Koordination	Mira Hahn führt Lage und Maßnahmen; Vertretung: Leon Fink.
Prozess PR-01	Jonas Kern verantwortet Disposition und fachliche Wiederfreigabe.
IT-Ansprechpartner	Fiktives Supportteam „Weser IT“; Kontakte bleiben absichtlich ohne Rufnummer.
Szenario EV-001	Am Übungstag ist das Auftragsportal ab 08:40 nicht verfügbar. Die Ursache ist zunächst unbekannt.

Im Beispiel wird ein Ersatzblatt vorbereitet, auf dem nur Rückrufwünsche mit eindeutiger Vorgangsnummer erfasst werden. Es erlaubt keine verbindlichen Termine. Eine tatsächliche Bereitstellung der Dienstleistung wird damit nicht behauptet. Die Fallseiten zeigen eine begrenzte Entscheidung mit Nachweisen.

Beispielwerte sind keine Empfehlung für Ihren Betrieb. Ausfallziele, Datenverlustgrenzen und Testzeiten müssen Ihre Verantwortlichen selbst beurteilen. Keine Beispieldaten als echte Notfallkontakte übernehmen.

07 · ZIELE UND NACHWEISE

Ein Wunsch ist kein Restore-Nachweis

Geschäftlich benötigte Zeiten und technisch nachgewiesene Fähigkeiten gehören in getrennte Felder.

Leitung und Prozessverantwortung legen fest, bis wann eine bestimmte Mindestleistung wieder benötigt wird. Häufig heißt dieses Wiederanlaufziel RTO. Daneben steht die fachlich tolerierbare zeitliche Datenlücke zwischen letztem wiederherstellbarem Datenstand und definiertem Ausfallbeginn, häufig RPO genannt. Ein Backup-Zeitplan allein beweist weder Wiederherstellbarkeit noch eine bestimmte RPO.

Beschreiben Sie zu jeder Zeitangabe den Bezug: Beginn bei erkanntem Ausfall oder anderem definiertem Ereignis; Ende bei welcher überprüften Leistung? Ein technisch gestarteter Server ist noch kein fachlich nutzbarer Auftragsprozess. RPO ist kein Freibrief zum Weglassen verlorener Geschäftsvorgänge; Auswirkungen und Rekonstruktion bleiben zu klären.

Im Beispiel: die Lücke sichtbar lassen

Für PR-01 beschließt Eva als Planungsziel: begrenzte Aufnahme von Rückrufwünschen innerhalb von zwei Stunden nach erkanntem Ausfall; vollständige Disposition innerhalb von acht Stunden. Für wiederhergestellte Auftragsdaten setzt sie vorläufig eine tolerierbare Zeitlücke von einer Stunde an. Ein früherer genehmigter Test TEST-01 benötigte elf Stunden bis zur fachlichen Abnahme und verwendete einen Datenstand, der drei Stunden vor dem simulierten Ausfallbeginn lag. Beide Fähigkeiten verfehlen die gesetzten Vollbetriebsziele.

Die Konsequenz lautet „Maßnahme und erneute Prüfung“, nicht „Ziel erreicht“. W05 hält Bedarf, Messung und Entscheidung getrennt. Beispielzeiten sind frei erfunden; kein Leistungsversprechen und keine BSI-Vorgabe.

Kopie-ID NK-____ · Betrieb · Version / Stand · Verantwortung / Vertretung

Freigegebener Ort / Format · berechnete Rollen · Zugriffsvoraussetzungen

Zugriff bei Ausfall von Firmenkonto, Netzwerk oder üblichen Ansprechpartnern

Zugriffstest durch Vertretung: Datum / Ergebnis / Hindernis / Maßnahme

© 2026 IT-Berater · it-berater.org

29 · BEISPIEL · EREIGNIS

EV-001: ruhig und begrenzt handeln

Der Beispieldurchlauf beginnt mit unbekannter Ursache und vermeidet technische Spekulation.

Zeit	Bestätigter Verlauf / Entscheidung
08:40	Zwei Personen melden: Auftragsportal nicht erreichbar. Keine bestätigte Aussage zur Ursache oder zu Datenverlust.
08:45	Mira übernimmt Koordination EV-001; Eva und Jonas erreichbar. Weser IT bestätigt die Übernahme der technischen Klärung.
09:05	Eva aktiviert den vorbereiteten betrieblichen Ablauf. Jonas bereitet die bereits abgestimmten Rückrufblätter vor.
09:20	Ersatzbetrieb freigegeben: ER-001 fortlaufend; nur Rückrufwünsche, keine Termin- oder Preiszusage.
10:00	Freigegebenes Update: Portal ausgefallen; begrenzter Rückrufweg verfügbar; nächste Information um 11:00. Ursache und Vollverfügbarkeit weiterhin offen.
11:00	Neue bestätigte Wiederherstellungszeit liegt nicht vor. Update nennt dies ausdrücklich und kündigt den nächsten Lageabgleich an.

Die Mindestleistung wurde im Beispiel 40 Minuten nach erkanntem Ausfall aktiviert. Das beweist lediglich diesen organisatorischen Verlauf. Es belegt weder die technische Wiederherstellbarkeit noch die Erfüllung der Ziele für Vollbetrieb und Datenstand.

Keine eigenständigen Systemreparaturen. Autorisierte IT-Fachleute bestimmen technische Maßnahmen und den Umgang mit Belegen. Jede betriebliche Freigabe wird mit Person und Zeitpunkt protokolliert.