CYBER-KRISENMANAGEMENTPLAN

Status: **Final**

Stand: **06.03.2019**

Version: **1.0**

Dokumentenname: KMP_Antragsmodell_v1.docx

Das vorliegende Dokument unterstützt Hiscox-Kunden bei der Behandlung von Cyber-Krisen und kann als Anleitung zum Cyber-Krisenmanagement genutzt werden. Eine Cyber-Krise liegt vor, wenn mindestens eine der folgenden Fragen mit „ja“ beantwortet werden muss:

Nr.	Lage	Zutreffend?
1	Ein IT-Ausfall ist existenzbedrohend oder stört den Geschäftsbetrieb erheblich.	☐
2	Ein schwerwiegender Hackerangriff ist erfolgt.	☐
3	Ein schwerwiegender IT-basierter Betrugs-/Erpressungsfall ist aufgetreten.	☐
4	Vertrauliche Daten sind abgeflossen.	☐
5	Reputationsschäden durch Negativnachrichten sind zu erwarten.	☐
6	Es wurde ein meldepflichtiger Gesetzesverstoß begangen.	☐

Bei Vorliegen einer Cyber-Krise – auch nur im Verdachtsfall – informieren Sie bitte für technische Maßnahmen und zur Unterstützung bei der Krisenkommunikation umgehend die HiSolutions-Krisenhotline unter: +49 (30) 533 289-555

Zudem bitte jeden Vorfall auch an Ihren Versicherer Hiscox melden. Hiscox steht Ihnen für die Bewertung von Versicherungsschutz und Kostenübernahme sowie zur Koordination des Ablaufs zur Verfügung. Sie erreichen Ihren Ansprechpartner unter: +49 (0) 89 545801 300 oder hiscox.schaden@hiscox.de

Bitte unterstützen Sie unsere Experten dabei die Lage zu analysieren, indem Sie Personen mit IT-Fachkunde (IT-Dienstleister oder interne IT-Verantwortliche) als Ansprechpartner für HiSolutions benennen. Des Weiteren benötigen wir für die Kommunikation mit HISCOX Ihre Versicherungsschein-Nummer. **Versicherungsschein-Nummer:** _____

HINWEISE ZUM DOKUMENT

Eine digitale Version dieses Planes zur weiteren Bearbeitung erhalten Sie per Anfrage über die folgende Adresse: anfrage-hiscox@hisolutions.com.

Das fertig bearbeitete Dokument sollte an einer sicheren Stelle redundant in elektronischer und gedruckter Form aufbewahrt werden.

Digital	1. Ablageort	
	2. Ablageort	
Gedruckt	1. Ablageort	
	2. Ablageort	

EREIGNISBEWÄLTIGUNG

Die folgende Checkliste unterstützt Sie bei der Ergreifung von Sofortmaßnahmen, nachdem Sie einen Schaden erkannt haben.

Checkliste Sofortmaßnahmen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	**Erledigt**	**Nicht anwendbar**
1. **Beenden** der unerwünschten Verbindungen oder Prozesse auf dem betroffenen System	☐	☐
2. **Trennen** der Verbindung der betroffenen Systeme zum Internet oder sonstigen Netzwerken	☐	☐
3. **Gegebenenfalls ausschalten** der betroffenen Systeme (NICHT herunterfahren)	☐	☐
4. **Betroffenes System NICHT erneut starten**, bevor nicht eindeutig klar ist, dass dadurch nicht weiterer Schaden erzeugt wird	☐	☐
5. **Zusammenfassen der bekannten Fakten** für die Kontaktaufnahme mit HiSolutions (siehe Anhang A)	☐	☐
6. **Kontaktaufnahme HiSolutions-Krisenhotline:** +49 (30) 533 289-555	☐	☐
7. **Nehmen Sie ggf. Kontakt mit der Polizei auf.**	☐	☐

KRISENKOMMUNIKATION

Die goldenen Regeln der Krisenkommunikation	
1	**One voice policy:** Mit einer Stimme sprechen. Nur die Geschäftsführung bzw. Krisenstabsleitung sollte nach außen kommunizieren. In jedem Fall gibt die Geschäftsführung bzw. Krisenstabsleitung die Kommunikationsstrategie für alle Beschäftigten vor.
2	Formulieren Sie aktiv, eindeutig und positiv.
3	Kommunizieren Sie abgesicherte Fakten und auf keinen Fall Unwahrheiten.
4	Erzählen Sie offen und ehrlich – aber nicht alles.
5	Zeigen Sie Verständnis für Ärger oder Ängste betroffener Personen.
6	Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen.
7	Unterlassen Sie Schuldzuweisungen.

ANHANG A CHECKLISTE IT-VERANTWORTLICHER / IT-DIENSTLEISTER

Um eine möglichst schnelle und zielgerichtete Hilfe durch HiSolutions sicherzustellen, sollte die folgende Checkliste vor der Kontaktaufnahme durch eine/n IT-Verantwortliche/n oder den IT-Dienstleister ausgefüllt werden.

Allgemeine Angaben	
Wann und durch wen wurde der Vorfall gemeldet?	
Beschreibung des Ausfalls / der Störung	
Vermutete Auswirkungen	

Umfang des IT-Ausfalls / der IT-Störung	**Trifft zu**	**Trifft nicht zu**
1. Betroffene Systeme/Festplatten: a) Desktop-Systeme Welche: _____	☐	☐
b) Laptop- / Notebook-Systeme Welche: _____	☐	☐
c) Wechselmedien (USB, Flash, SD etc.) Welche: _____	☐	☐
d) Serversysteme Welche: _____	☐	☐
e) Ermittlung der Rahmenbedingungen für betroffene Festplatten (Größe, Anschlussart, RAID-Einbindung, Verschlüsselung).	☐	☐

Umfang des IT-Ausfalls / der IT-Störung	Trifft zu	Trifft nicht zu
2. Betroffene Software: a) Betriebssystem Welche: _____	☐	☐
b) Browser Welche: _____	☐	☐
c) Sonstige Welche: _____	☐	☐
d) Datenbank Welche: _____	☐	☐
3. Um welche Verdachtsmomente handelt es sich? a) (Vermuteter) Hacker-Angriff	☐	☐
b) Ausfall von IT Ressourcen	☐	☐
c) Missbrauch eines Systems durch legitimen Benutzer	☐	☐
d) Viren-/Ransomware-/Wurmbefall	☐	☐
e) Sonstige _____	☐	☐
4. Welche Maßnahmen zur Eindämmung des Vorfalles sind getroffen worden? _____		

ANHANG B WICHTIGE KONTAKTE

Kontakt	Name	Kontaktdaten	Vertreter	Kontaktdaten
Polizei		Telefon: Mobil: E-Mail:		
Lokale Polizeidienststelle		Telefon: Mobil: E-Mail:		
Landeskriminalamt		Telefon: Mobil: E-Mail:		
Zentrale Ansprechstelle Cybercrime für die Wirtschaft im LKA Berlin		(030) 4664-924924 (zu den Bürozeiten) (030) 4664-4664 (Außerhalb der Bürozeiten)		
Hiscox		Telefon: +49 (0) 89 545801 300 E-Mail: hiscox.schaden@hiscox.de		
HiSolutions AG		Telefon: +49 (30) 533 289-555		
Meldestelle bei der Allianz für Cyber-Sicherheit		Meldestelle@bsi.bund.de (oder über das Online-Formular)		
Landesdatenschutz-beauftragter		Telefon: Mobil: E-Mail:		
[…]		Telefon: Mobil: E-Mail:		

KONTAKT

HiSolutions AG

Bouchéstraße 12

12435 Berlin

info@hisolutions.com

www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289 0

Fax +49 30 533 289 900

Niederlassung	Niederlassung	Niederlassung	Niederlassung
Frankfurt am Main	**Köln**	**Bonn**	**Nürnberg**
Mainzer Landstraße 50	Theodor-Heuss-Ring 23	Heinrich-Brüning-Straße 9	Zeltnerstraße 3
60325 Frankfurt am Main	50688 Köln	53113 Bonn	90443 Nürnberg
Fon +49 30 533 289 0	Fon +49 221 77 109 550	Fon +49 228 52 268 175	Fon +49 911 8819 72 63
Fax +49 30 533 289 900	Fax +49 30 533 289 900	Fax + 49 30 533 289-900	Fax + 49 91188197000