

IT-Notfallblatt

Organisation: _____ Stand: _____ Nächste Prüfung: _____

Dieses Blatt enthält keine Passwörter. Zugangsdaten liegen im Passwortmanager; hier steht nur, wer den Zugang hat. Ausgedruckt an einem Ort ablegen, der auch ohne Computer erreichbar ist.

1. Wer entscheidet, wer hilft

Rolle	Name	Telefon	Erreichbar
IT-Verantwortliche/r			
Stellvertretung			
Leitung (GL, Vorstand, Inhaber/in)			

2. Dienstleister und Verträge

Leistung	Firma	Hotline	Kundennummer	Vertrag läuft bis / Kündigungsfrist
IT-Dienstleister / Support				
Internet				
Telefonie				
Domain und Website				
E-Mail und Office (z. B. Microsoft 365, Google)				
Fachsoftware (Buchhaltung, Praxis, Vereinsverwaltung)				
Weitere				

3. Wichtige Systeme

System	Wofür	Wer hat Admin-Zugang	Wo liegt der Zugang (Passwortmanager)

4. Backup

Was wird gesichert	Wohin	Wie oft	Wer prüft	Letzte erfolgreiche Wiederherstellung (Datum)

5. Die ersten drei Schritte

Internet oder Telefon fällt aus

1. Router neu starten, zwei Minuten warten.
2. Störungsseite des Anbieters prüfen (über das Handy).
3. Hotline anrufen, Kundennummer bereithalten.

Verdächtige Mail geöffnet oder Link angeklickt

1. Gerät vom Netz trennen (WLAN aus, Kabel ziehen), nicht ausschalten.
2. Passwort des betroffenen Kontos von einem anderen Gerät aus ändern.
3. IT-Verantwortliche/n und Dienstleister informieren.

Dateien verschlüsselt oder Lösegeldforderung

1. Betroffenes Gerät sofort vom Netz trennen, nichts löschen, nichts bezahlen.
2. Dienstleister anrufen; Backup nicht anschliessen, bevor das geklärt ist.
3. Leitung informieren; prüfen, ob Personendaten betroffen sind (Meldepflicht nach Datenschutzgesetz klären).

Gerät verloren oder gestohlen

1. Gerät aus der Ferne sperren oder löschen (Mobilgerät-Verwaltung, Apple, Google).
2. Passwörter der darauf angemeldeten Konten ändern.
3. Anzeige erstatten, Leitung informieren.

Konto gesperrt oder Zugang verloren

1. Wiederherstellung über die hinterlegte zweite E-Mail oder Telefonnummer.
2. Stellvertretung mit Admin-Zugang um Hilfe bitten.
3. Anbieter-Support mit Kundennummer kontaktieren.

Person tritt aus

1. Alle Zugänge am letzten Arbeitstag sperren (Liste aus Abschnitt 3).
2. Geräte und Schlüssel zurücknehmen, Weiterleitung der Mailadresse einrichten.
3. Gemeinsame Passwörter ändern.

6. Ablage dieses Blatts

Ausgedruckt bei: _____ Digitale Kopie (verschlüsselt) bei:

Sprechfunk, die IT-Sprechstunde von Pilotwerk. Vorlage zur freien Verwendung. Erfahrungswissen, keine Beratung im Einzelfall.