



# Vor der Krise

# 1 – Vor der Krise

Für einen IT-Vorfall kann man sich wappnen. Auch Kommunen mit vergleichsweise geringer finanzieller Ausstattung können mit guter Vorbereitung und clever eingesetzten Tools dafür sorgen, dass sie im Ernstfall noch handlungs- und kommunikationsfähig sind. Denn je nach Schwere des Vorfalls kann es zu einem Totalausfall aller elektronischen Systeme kommen – selbst VoIP-Telefonsysteme funktionieren dann nicht mehr.

Hier sind Schritte aufgelistet, die Sie zur Vorbereitung der Krisenkommunikation bei einem IT-Vorfall durchgehen sollten. Eine umfassende Vorbereitung sollte durch ein Business-Continuity-Management-System erfolgen. In Hessen unterstützt das Hessische Cyberabwehr Ausbildungszentrum Land/Kommunen ([HECAAZ L/K](#)) die Kommunen dabei.

## Hessen3C hilft unter der 24/7 erreichbaren Notfallhotline: 0611 353 9900

### Kommunikationsverantwortliche Person benennen

Wenn nicht die kommunale Leitung selbst, dann Person in engster Zusammenarbeit mit der Leitung, Mitglied des Krisenstabs

- **Aufgabe: Zentrale Koordination der Krisenkommunikation.** Hier laufen alle Infos zusammen, von hier aus gehen alle Infos raus
- im Vorfeld möglichst Medientraining für die Person
- Grundregeln der Kommunikation und des Umgangs mit der Presse verinnerlichen → 2 – *Sicherheit im Kontakt mit Medien*

### Alternativen Kontaktverteiler erstellen

- Alternative Mailadressen/Telefonnummern/Kontaktmöglichkeiten von wichtigen Kontakten der Kommune (intern und extern) sammeln, damit auch im Fall eines Totalausfalls alle erreicht werden können. → 3 – *Checkliste interne und externe Kontakte*
- Wichtig: Listen aktuell halten, Listen zugänglich halten, auch wenn IT ausfällt (z. B. als Ausdruck)

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Vorfeld für den Fall eines Cyberangriffs sensibilisieren

- Kommunikationsverhalten: Es wird einheitlich und nur von der verantwortlichen Person (s.o.) kommuniziert, keine Gerüchte/Spekulationen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermuntern, Auffälliges an kommunikationsverantwortliche Person zu melden
- Über alternative Kommunikationskanäle informieren, damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, wo sie sich informieren können

**Monitoring-Dienste einrichten:** für eigene digitale Dienste oder die eigene Webseite kann man sich Benachrichtigungen schicken lassen, wenn diese nicht mehr online sind → 8 – *Wie erfahre ich von der Krise*

### Social-Media-Kanäle einrichten

- als alternativer Kommunikationskanal nach außen
- als Monitoring-Möglichkeit
- als Anlaufstelle für Fragen v.a. von extern → 8 – *Wie erfahre ich von der Krise*

**Software-Alternativen einrichten,** auf die im Notfall zurückgegriffen werden kann. Sprechen Sie mit Ihrem IT-Dienstleister. Hessen3C bietet ein Set von Notfall-Laptops für akut betroffene Kommunen an.

**Eine Fallback-Seite/Darksite** für die kommunale Webseite einrichten (lassen) → 9 – *Checkliste Darksite*