

Notfallhandbuch

VAV VERSICHERUNGS-AG

Klassifizierung: intern

Version: 23.0

Dokumentenübersicht

| | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| Titel | Notfallhandbuch |
| Version | 23.0 |
| Geltungsbereich | VAV Versicherungs- Aktiengesellschaft |
| Erstmalige Freigabe | 26.02.2019 |
| Verabschiedet durch (Datum) | Abteilung CO & RM am 10.05.2023 |
| Klassifikation | intern |
| Verantwortlicher | Mario Padera |
| Fachlicher Ansprechpartner | Mario Padera (mario.padera@vav.at) |
| Letztes Review | April 2023 |
| Wiedervorlage | anlassbezogen |

Version

| Version | Datum | Geänderte Seiten | Art / Grund der Änderung | Ersteller |
|---------|------------|------------------|---|--------------|
| 19.0 | 26.02.2019 | | Überarbeitung | Mario Padera |
| 20.0 | 21.07.2020 | | Überarbeitung aufgrund personeller Änderung in Compliance & Recht und Pandemieplanung | Mario Padera |
| 21.0 | 06.07.2021 | | Überarbeitung aufgrund personellen Änderungen in EK & FM | Mario Padera |
| 22.0 | 11.01.2022 | | Einarbeitung von Erstmaßnahmen für einen Blackout | Mario Padera |

| | | | | |
|------|------------|--|--|--------------|
| 22.1 | 19.10.2022 | | Überarbeitung aufgrund personellen Änderungen | Mario Padera |
| 22.2 | 06.12.2022 | | Ergänzungen zur Blackout Vorsorge | Mario Padera |
| 23.0 | 12.04.2023 | | Überarbeitung aufgrund von Aufhebung der COVID Maßnahmen | Mario Padera |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Hinweis | 5 |
| 1. Feuersalarm | 5 |
| 1.1 Feuersalarm-Checkliste | 5 |
| 1.2 Feuersalarm – Meldekette | 5 |
| 2. Rechenzentrum (intern) | 6 |
| 2.1 Störung Rechenzentrum – Checkliste | 6 |
| 2.2 Störung Rechenzentrum – Meldekette | 6 |
| 3. Arbeitsunfall | 7 |
| 3.1 Arbeitsunfall – Checkliste..... | 7 |
| 3.2 Arbeitsunfall – Meldekette..... | 8 |
| 4. Polizeieinsatz/Staatsanwaltschaft/finanzministerium | 9 |
| 4.1 Polizeieinsatz/Staatsanwaltschaft/Finanzministerium – Checkliste..... | 9 |
| 4.2 Polizeieinsatz/Staatsanwaltschaft/Finanzministerium – Meldekette..... | 9 |
| 5. Einbruch | 11 |
| 5.1 Einbruch (Meldung EMA) – Checkliste | 11 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 5.2 | Einbruch (Meldung EMA) – Meldekette | 11 |
| 6. | Haustechnik | 12 |
| 6.1 | Störung Haustechnik - Checkliste..... | 12 |
| 6.2 | Störung Haustechnik – Meldekette | 12 |
| 7. | Stromausfall..... | 13 |
| 7.1 | Stromausfall – Meldekette (bei Stromausfall im Haus → Mobiltelefon funktionsfähig) | 13 |
| | Was tun bei und nach einem Stromausfall? | 14 |
| 7.2 | Lagefeststellung und Erstmaßnahmen | 14 |
| 7.3 | Maßnahmen bei Bestätigung eines großflächigen Stromausfalls (blackout) im Büro | 14 |
| 7.4 | Maßnahmen bei Bestätigung eines großflächigen Stromausfalls (blackout) zuhause..... | 15 |
| 8. | Wasserrohrbruch | 16 |
| 8.1 | Wasserrohrbruch – Checkliste..... | 16 |
| 8.2 | Wasserrohrbruch – Meldekette..... | 16 |
| 8.3 | Lageplan Hauptwasserhahn Beatrixgasse 1KG (Kellergeschoß) | 17 |
| 8.4 | Lage Hauptwasserhahn Münzgasse 2GG (Garagengeschoß) | 18 |
| 9. | Gasaustritt..... | 19 |
| 9.1 | Gasaustritt – Checkliste | 19 |
| 9.2 | Gasaustritt - Meldekette | 20 |
| 9.3 | Lageplan Hauptabsperrventil Gas Münzgasse 2GG (Garagengeschoß) | 21 |
| 9.4 | Lageplan Hauptabsperrventil Beatrixgasse 1 KG (Kellergeschoß) | 22 |
| 10. | Bombendrohung..... | 23 |
| 10.1 | Bombendrohung - Checkliste..... | 23 |
| 10.2 | Bombendrohung – Meldekette | 23 |
| 11. | Gebäudeevakuierung (polizeilich angeordnet)..... | 24 |
| 11.1 | Gebäudeevakuierung (polizeilich angeordnet) - Checkliste | 24 |
| 11.2 | Gebäudeevakuierung (polizeilich angeordnet) - Meldekette | 24 |
| 12. | Informationssicherheit..... | 27 |
| 12.1 | Datenschutz und IT-Security Vorfall | 27 |
| 12.2 | Datenschutz- Vorfall..... | 28 |
| 13. | Mitglieder des Krisenstabs..... | 30 |

HINWEIS

Die Meldekette muss der Reihe nach abtelefoniert werden. Ist ein Teilnehmer nicht erreichbar, wird die darauffolgende Person in der Meldekette angerufen.

1. FEUERALARM**1.1 Feueralarm-Checkliste**

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|---|---|
| | | |
| 1) | Durchatmen – Ruhe bewahren | |
| | | |
| 2) | Alarmieren | |
| | Druckknopfmelder auslösen | |
| 3) | Retten und Flüchten | |
| | Jeder Alarm ist ein Räumungsalarm | |
| 4) | Löschen | |
| | Mit vorhandenen Handfeuerlöscher Brandbekämpfung beginnen. | |
| 5) | Sammelplatz aufsuchen | |
| | | |
| 6) | Dokumentation des Vorfalls | |

1.2 Feueralarm – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|---|---|
| | | |
| 1) | Feuerwehr Notruf: | T: 0 - 122 |
| | | |
| 2) | Brandschutzbeauftragten Kirchner, Andreas | M: +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 3) | Brandschutzbeauftragten StV. Ecker, Jürgen | M: +43 664 / 3505956 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera , Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

2. RECHENZENTRUM (INTERN)

2.1 Störung Rechenzentrum – Checkliste

| | Checkliste | E: support@vav.at T: +43 1 71607-666 |
|----|---|---|
| | | |
| 1) | Problem erkennen / Ursache ausforschen | |
| | | |
| 2) | Zeit zur Wiederherstellung abschätzen | |
| | | |
| 3) | Je nach Ausfallszeit Meldekette informieren | |
| | | |
| 4) | Wiederherstellungsplan erstellen (Notfallhandbuch – eventuell anpassen an Situation) | |
| | | |
| 5) | Störung beheben | |
| | | |
| 6) | Dokumentation des Vorfalls | |

2.2 Störung Rechenzentrum – Meldekette

| | Meldekette | E: support@vav.at T: +43 1 71607-666 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | IT-Infrastruktur & Anwenderbetreuung Budinsky, Sascha IT - Support | M: +43 664 / 8115360 T: +43 1 71607-666 |
| | | |
| 2) | IT/BO/FM Steinwendter, Gerhard | M: +43 664 / 2111967 |
| | | |
| 3) | Vorstandsvorsitzender - Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera , Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

3. ARBEITSUNFALL

3.1 Arbeitsunfall – Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | Durchatmen – Ruhe bewahren | |
| 2) | Die 5 „W-Fragen“ beantworten: <ul style="list-style-type: none"> - Wo ist es passiert? - Was ist passiert? - Wie viele Verletzte? - Welche Art von Verletzung? - Warten auf Rückfragen - Telefonnummer für Rückfragen: | |
| 3) | Meldekette auslösen | |
| 4) | Aufzug sichern | |
| 5) | Mitarbeiter nimmt Krankenwagen in Empfang | |
| 6) | Dokumentation des Vorfalls | |

3.2 Arbeitsunfall – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | Rettung Notruf | T: 0 - 144 |
| | | |
| 2) | Ersthelfer | |
| | Andjelkovic Milena DW 117 Münzgasse | |
| | Dirmoser Stefan DW 341 Münzgasse | |
| | Kozlica Mirela DW 699 Münzgasse | |
| | Ebner Sabine DW 126 Münzgasse | |
| | Koci Sabine DW 315 Münzgasse | |
| | Rigele Robin DW 428 Münzgasse | |
| | Ringdorfer- Ferlin Sabine DW 743 Beatrixgasse | |
| | Sem Andjelkovic DW 507 Beatrixgasse | |
| | Ecker Karl - Jürgen DW 613 Münzgasse | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 3) | Empfang Münzgasse | T: +43 1 71607 - 699 |
| | | |
| 4) | Personalabteilung – Dr. Sabine Hartzhauser | T: +43 664 / 1054869 |
| | | |
| 5) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia | M: +43 664 / 8115363 |
| | BC Manager – Padera , Mario | M: +43 664 / 8115378 |

4. POLIZEIEINSATZ/STAATSANWALTSCHAFT/FINANZMINISTERIUM

4.1 Polizeieinsatz/Staatsanwaltschaft/Finanzministerium – Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|-----------------------------|---|
| | | |
| 1) | Durchatmen – Ruhe bewahren | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | EK & FM unterstützt Empfang | |
| | | |
| 4) | Dokumentation des Vorfalls | |
| | | |

4.2 Polizeieinsatz/Staatsanwaltschaft/Finanzministerium – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|-------------------------------------|---|
| | | |
| 1) | EK & FM – Empfang | T: +43 1 71607 - 699 |
| | | |
| 2) | Compliance & Recht – Mauser, Birgit | M: +43 664 / 8115388 |
| | | |
| 3) | Vorstandsvorsitzender - Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement – Pichler, Sylvia | M: +43 664 / 8115363 |

| | | |
|--|----------------------------|----------------------|
| | BC Manager - Padera, Mario | M: +43 664 / 8115378 |
|--|----------------------------|----------------------|

5. EINBRUCH

5.1 Einbruch (Meldung EMA) – Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--------------------------------|---|
| | | |
| 1) | EK & FM informieren | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | Anordnung der Polizei befolgen | |
| | | |
| 4) | Dokumentation des Vorfalls | |

5.2 Einbruch (Meldung EMA) – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | Polizei Notruf | T: 0 - 133 |
| | | |
| 2) | Leitung EK & FM – Kirchner, Andreas | M: +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 3) | Mitarbeiter EK & FM informieren Ecker, Jürgen Palfi, Gerhard | M: +43 664 / 3505956 M: +43 660 / 1166553 |
| | | |
| 4) | Vorstandsvorsitzender – Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 5) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

6. HAUSTECHNIK

6.1 Störung Haustechnik - Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|----------------------------|---|
| | | |
| 1) | EK & FM informieren | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | Dokumentation des Vorfalls | |

6.2 Störung Haustechnik – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|---|---|
| | | |
| 1) | EK & FM – Kirchner, Andreas | M: +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 2) | M EK & FM – Ecker, Jürgen M EK & FM – Palfi, Gerhard | M: +43 664 / 3505956 M: +43 660 / 1166553 |
| | | |
| 3) | BC Manager- Padera, Mario | M: +43 664 / 8115378 |
| | | |

7. STROMAUSFALL

7.1 Stromausfall – Meldekette (bei Stromausfall im Haus → Mobiltelefon funktionsfähig)

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | EK & FM – Empfang | T: +43 1 71607-699 |
| | | |
| 2) | IT - Support | T: +43 1 71607-666 |
| | | |
| 3) | EK & FM – Kirchner, Andreas | M: : +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 4) | M EK & FM – Ecker, Jürgen M EK & FM – Palfi, Gerhard | M: +43 664 / 3505956 M: +43 660 / 1166553 |
| | | |
| 5) | Fa. Liebert – Hr. Liebert (Hauselektriker) | M: +43 676 / 840844840 |
| | | |
| 6) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

Was tun bei und nach einem Stromausfall?

7.2 Lagefeststellung und Erstmaßnahmen

- Brennt nur im eigenen Bürogebäude kein Licht, wird von EK&FM überprüft, ob ein Sicherungsautomat oder der FI-Schalter auf "Aus" steht. Wenn nötig, tauschen der Sicherungen durch EK&FM
- Sind auch andere Gebäude betroffen, erreichen Sie rund um die Uhr (außer bei einem Blackout) das Stromnetz-Störungstelefon (Wiener Netze: 0800 500 600);
- Überwachung der Hauptleitung (Stromzufuhr) mit einem SMS Modul durch EK&FM.
- Kontrolle ob Handy – Empfang noch vorhanden ist.
- Taschenlampen bereit halten und falls notwendig in Gebrauch nehmen (**jeder Räumungshelfer muss eine funktionsfähige Taschenlampe besitzen**)
- Rufen Sie auf keinen Fall bei einer Notrufnummer an. Wichtige Notrufe könnten dadurch blockiert werden (siehe Stromausfall in Innsbruck: Notruf überlastet)!
- Schalten Sie ein (**Batterie-/Auto-)Radio** ein und achten Sie auf mögliche Durchsagen. Wenn Privatsender nicht mehr empfangen werden können oder im Verkehrsfunk die Meldungen erfolgen, dass Tunnel gesperrt werden müssen, könnte dies ein Hinweis auf ein mögliches Blackout sein. **Bei einem Blackout wird das Radio die wichtigste bzw. einzige breit verfügbare Informationsquelle sein.**

7.3 Maßnahmen bei Bestätigung eines großflächigen Stromausfalls (blackout) im Büro

- Einberufung des Krisenstabs durch BC Manager wenn Telekommunikation noch aufrecht ist, ansonsten persönlich
- Meldekette auslösen (siehe Pkt. 7.1) sofern Telekommunikation noch zur Verfügung steht; ansonsten durch direkten Kontakt.
- Gebäudesicherung durch EK&FM (Kontrolle Lift, Büros, Mitarbeiter, Kontaktaufnahme mit IT) und Kennzeichnung, dass Gebäude gesichert ist.
- Räumungshelfer und Ersthelfer kümmern sich um das Beruhigen von Mitarbeitern

- Kontrolle des elektronischem Schließsystems (händisches verschließen wo möglich durch EK&FM)
- Radio durchsagen verfolgen durch einen Mitarbeiter EK&FM
- Mitarbeiter in den VAV Gebäuden sollen sich in die jeweilige Begegnungszone begeben (Münzgasse oder Beatrixgasse). Dort auf weitere Anweisungen warten.
- Weitere Vorgehensweise nach Einschätzung der Gesamtsituation

7.4 Maßnahmen bei Bestätigung eines großflächigen Stromausfalls (blackout) zuhause

- Kontaktaufnahme mit dem Krisenstab durch EK&FM oder dem BC Manager, wenn Telekommunikation noch aufrecht ist. Auf Radiodurchsagen achten und abwarten bis eine anhaltende Stromversorgung wieder gegeben ist.
- Kontrolle des elektronischen Schließsystems vor Ort durch einen Mitarbeiter EK&FM (wenn Anfahrt ins Büro noch möglich) → Kontrolle des Gebäudes, händisches verschließen wo es möglich ist
- Kontrolle der IT Anwenderlandschaft durch Mitarbeiter der IT (falls notwendig)

Hinweis vom Blackout Experten „Herbert Saurugg“:

Das Unternehmen sollte erst dann wieder hochgefahren werden, wenn die Information gegeben wurde, dass das europäische Verbundsystem wieder ausreichend stabil und sicher funktioniert → sonst drohen schwerwiegende Folgeschäden.

- Sobald Stromnetz stabil ist → Überprüfung der Gesamtsituation in den Bürogebäuden durch einen Mitarbeiter aus der IT, EK&FM und dem BC Manager
- Planung wann operative Abteilungen wieder ins Büro kommen können durch den Krisenstab → Voraussetzung ist eine stabile Stromversorgung

Grundsätzliche Information für alle Mitarbeiter:

Sollte keine Telekommunikation zur Verfügung stehen, zuhause bleiben, Radio aufdrehen (wenn vorhanden) und abwarten.

Fahren Sie vorerst nicht ins Büro und warten Sie auf Informationen durch ihren Vorgesetzten!

8. WASSERROHRBRUCH

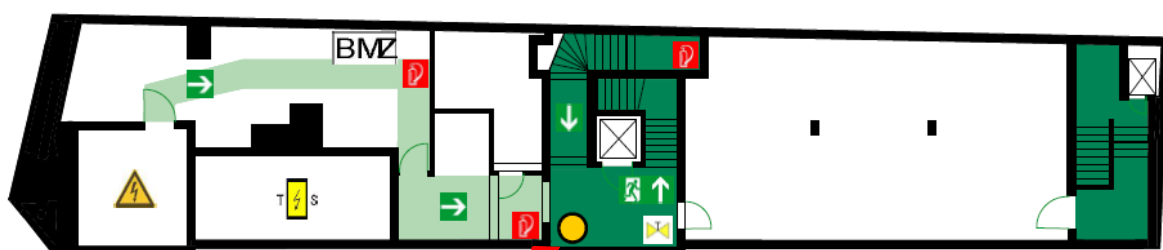
8.1 Wasserrohrbruch – Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|---|---|
| | | |
| 1) | Hauptwasserhahn schnellstmöglich zu schließen | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | Dokumentation des Vorfalls | |

8.2 Wasserrohrbruch – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | EK & FM – Empfang | T: +43 1 71607-699 |
| | | |
| 2) | EK & FM – Kirchner, Andreas | M: +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 3) | M EK & FM – Ecker, Jürgen M EK & FM – Palfi, Gerhard | M: +43 664 / 3505956 M: +43 660 / 1166553 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

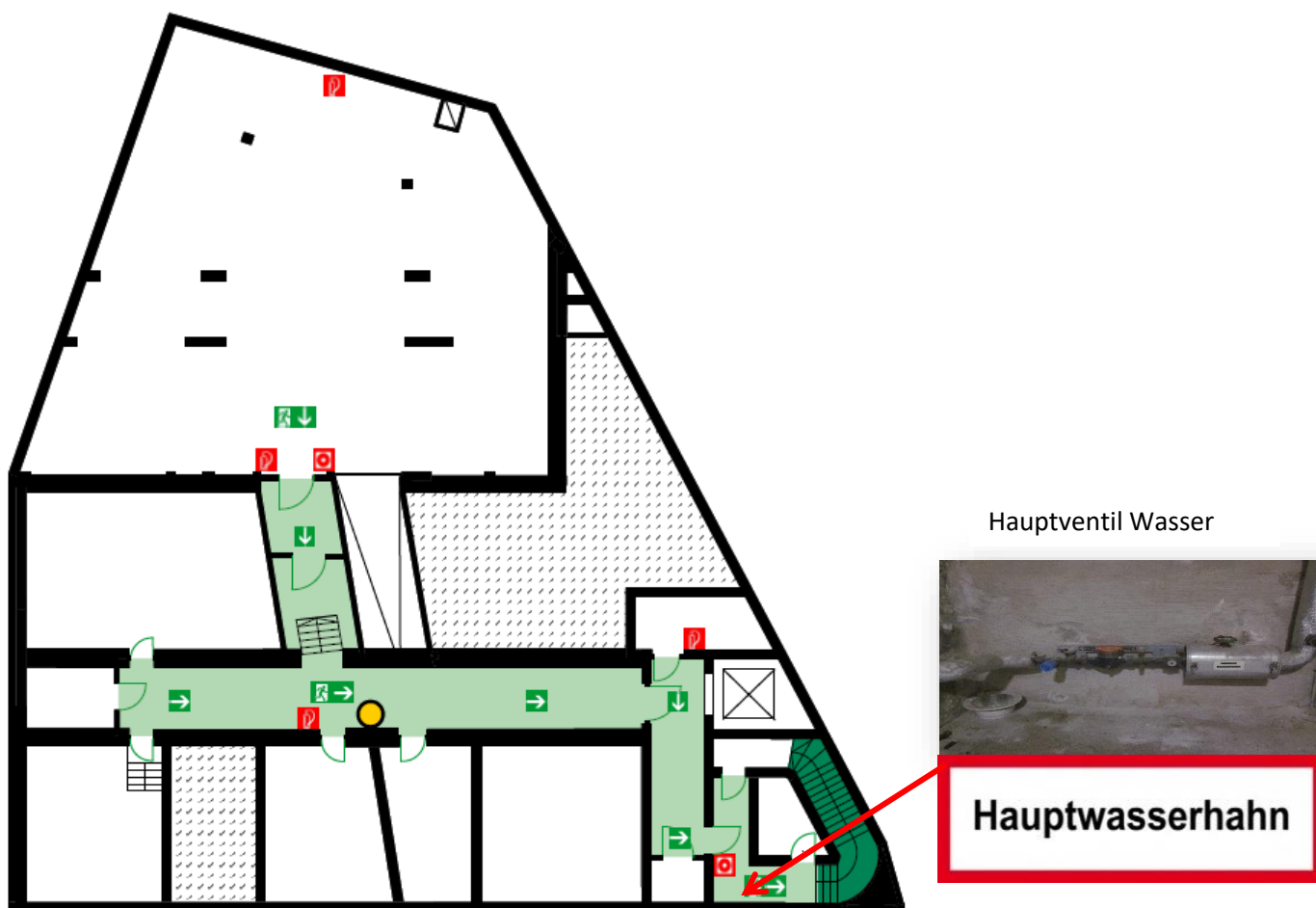
8.3 Lageplan Hauptwasserhahn Beatrixgasse 1KG (Kellergeschoß)



Hauptventil Wasser



8.4 Lage Hauptwasserhahn Münzgasse 2GG (Garagengeschoß)



9. GASAUSTRITT

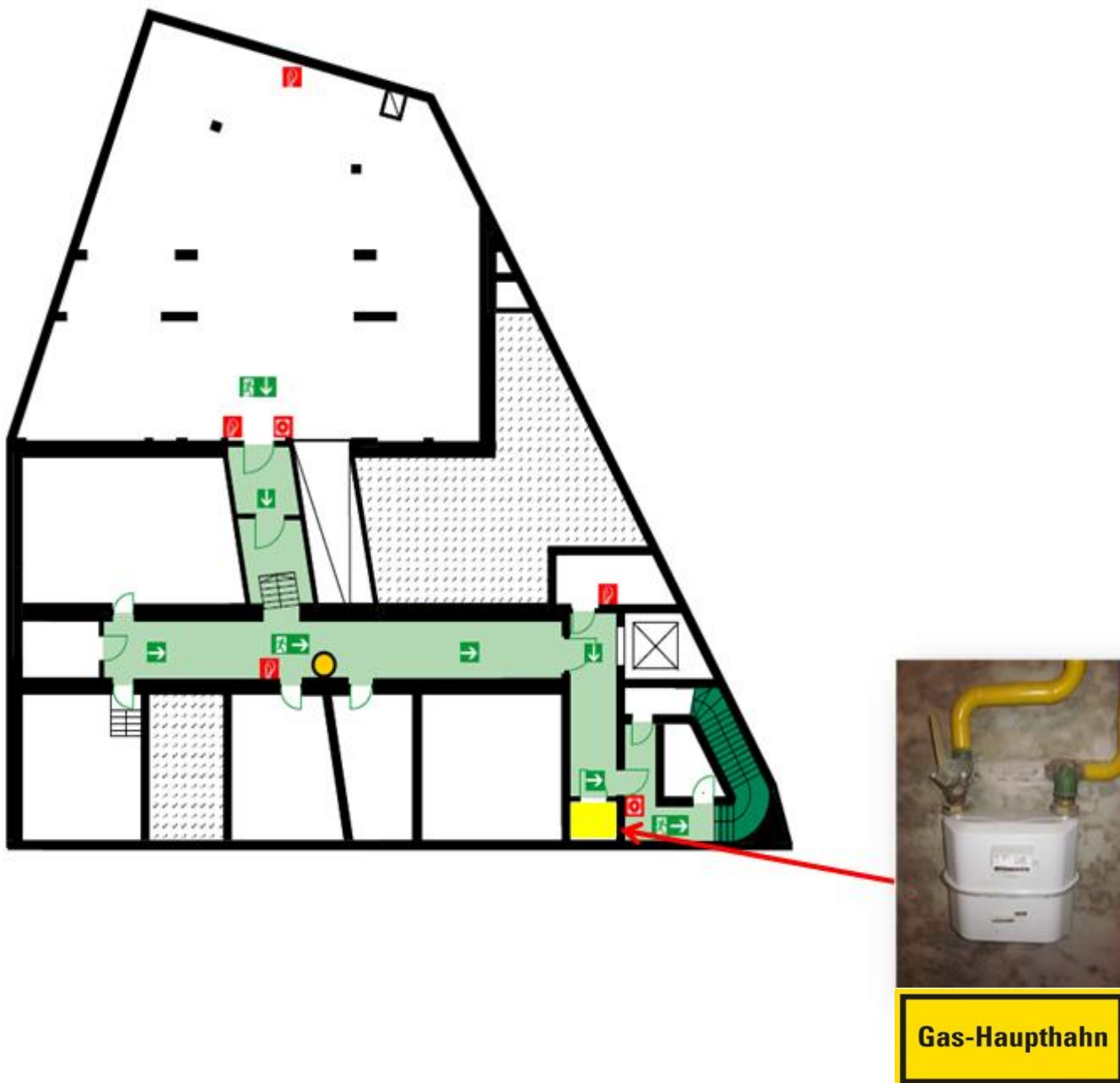
9.1 Gasaustritt – Checkliste

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|----|--|---|
| | | |
| 1) | Ruhe bewahren | |
| | | |
| 2) | Die „W-Fragen“ beantworten: <ul style="list-style-type: none"> - Wo ist es passiert? - Was ist passiert? - Warten auf Rückfragen - Telefonnummer für Rückfragen: | |
| | | |
| 3) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 4) | EK & FM - Empfang. | |
| | | |
| 5) | Rückmeldung EK & FM abwarten <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>5a) Entwarnung! (Fehlalarm)</p> <p>↓</p> <p>6a) Meldekette informieren</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>5b) ALARM! (Gasaustritt wurde bestätigt)</p> <p>↓</p> <p>6b) Evakuierungs- alarm auslösen durch Brandmeldeanlage</p> </div> </div> | |
| | | |
| | | |
| 7) | Dokumentation des Vorfalls | |

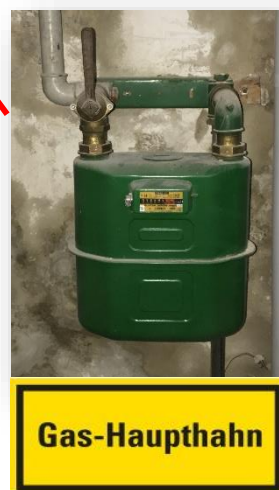
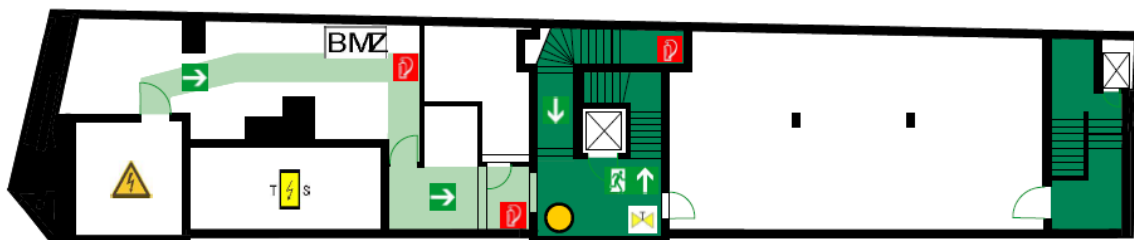
9.2 Gasaustritt - Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | Feuerwehr alarmieren Notruf | T: 0 - 122 |
| | | |
| 2) | Gasnotruf | T: 0 - 128 |
| | | |
| 3) | EK & FM - Empfang | T: +43 1 71607-699 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

9.3 Lageplan Hauptabsperventil Gas Münzgasse 2GG (Garagengeschoß)



9.4 Lageplan Hauptabsperventil Beatrixgasse 1 KG (Kellergeschoß)



10. BOMBENDROHUNG**10.1 Bombendrohung - Checkliste**

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|------------------------------|---|
| | | |
| 1) | Durchatmen – Ruhe bewahren | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | Einberufung des Krisenstabs | |
| | | |
| 4) | Anweisung der Polizei folgen | |
| | | |
| 5) | Dokumentation des Vorfalls | |

10.2 Bombendrohung – Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | Polizei Notruf | T: 0 - 133 |
| | | |
| 2) | Vorstandsvorsitzender – Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 3) | EK & FM - Empfang | T: +43 1 71607-699 |
| | | |
| 4) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |

11. GEBÄUDEEVAKUIERUNG (POLIZEILICH ANGEORDNET)**11.1 Gebäudeevakuierung (polizeilich angeordnet) - Checkliste**

| | Checkliste | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | Durchatmen – Ruhe bewahren | |
| | | |
| 2) | Meldekette auslösen | |
| | | |
| 3) | Alarm über Brandmeldezentrale auslösen Stockwerkskontrolle der Räumungshelfer | |
| | | |
| 4) | Sammelplatz aufsuchen | |

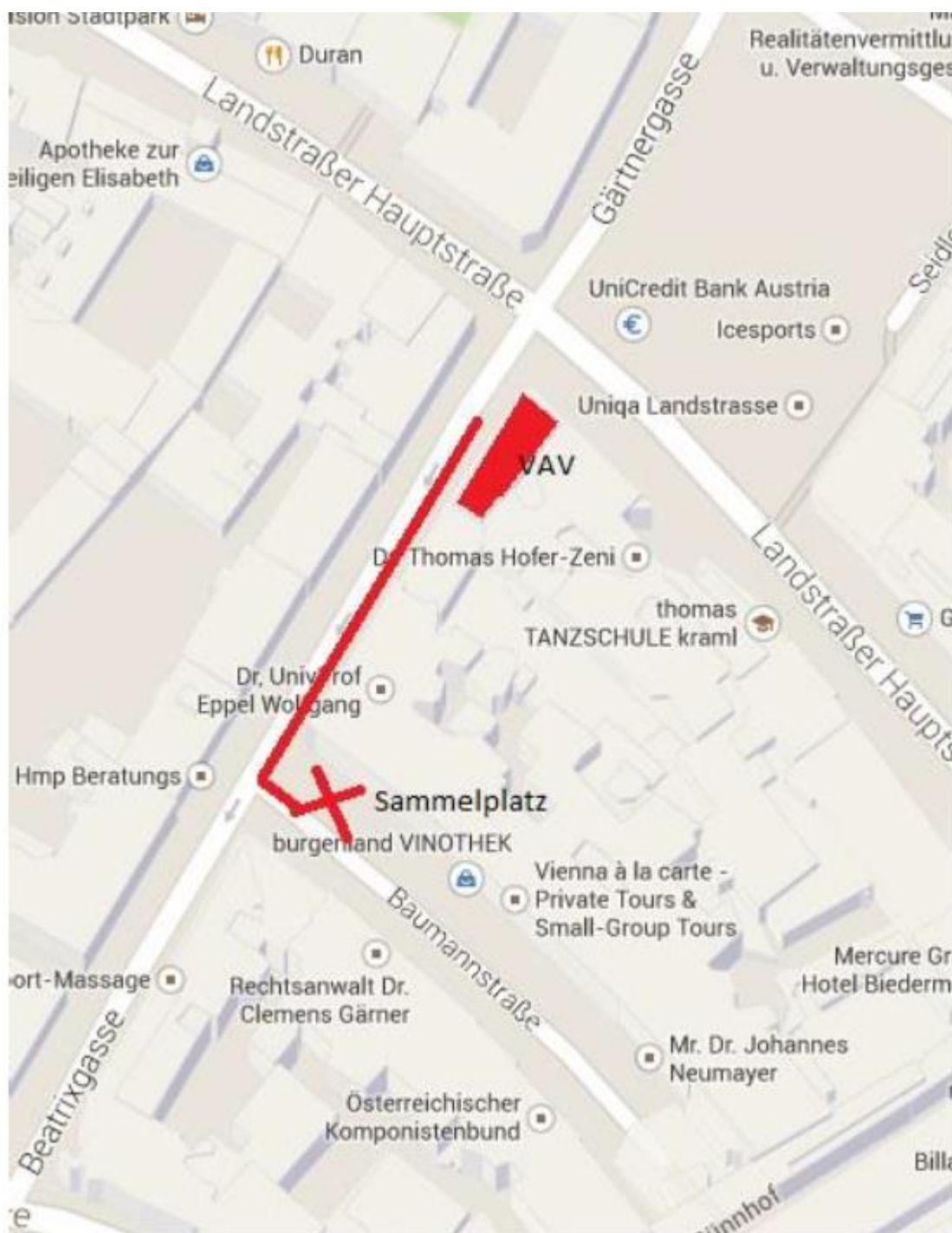
11.2 Gebäudeevakuierung (polizeilich angeordnet) - Meldekette

| | Meldekette | E: fm@vav.at T: +43 1 71607-699 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | EK & FM - Empfang | T: +43 1 71607-699 |
| | | |
| 2) | Vorstandsvorsitzender – Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 3) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |
| | | |
| 4) | Compliance & Recht – Mauser, Birgit | M: +43 664 / 8115388 |

Sammelplatz Münzgasse = Schnellbahnstation Stadtpark



Sammelplatz Beatrixgasse



12. INFORMATIONSSICHERHEIT

12.1 Datenschutz und IT-Security Vorfall

Informationssicherheitsvorfälle treten auf, wenn die Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von Daten/Informationen (z. B Unternehmens-, Kunden- und Mitarbeiterdaten) gefährdet ist.

Was sind derartige Informationssicherheits-Vorfälle, bei denen eine interne Meldung erfolgen muss?

- **Sicherheitsvorfälle bei Vertriebspartnern** - bei diesen sind insbesondere Auswirkungen auf die VAV durch z.B. E-Mails, Schnittstellen und Zugangsdaten zu IT-Systemen zu prüfen.
- Auftreten von **Schadsoftware** z. B.:
 - Kryptotrojaner
 - Kryptominer
- kriminelle Handlungen z. B.:
 - SPAM-Versand durch VAV
 - „CEO-Fraud“
 - APT (fortgeschrittene, andauernde Bedrohung)
 - De-Facing/Übernahme Website
 - Übernahme Twitter/Facebook/Youtube/google+-Account
 - **Akten und sonstige Speichermedien gestohlen**
 - Sabotage / Innentäter (Diskreditierung (falsche Spuren))
 - Erpressung von Personen aufgrund gestohlener Daten
 - **Einbruch in Gebäude/Räumlichkeiten der VAV**
- Technologien mit schweren Sicherheitslücken (z. B. Spectre/Meltdown) Gebrochene Kryptoverfahren Überschwemmungen, Feuer, oder sonstige
- Umwelteinflüsse, insbesondere in den Archivräumen oder Serverräumen
- **Verlust zentraler Schlüssel**

- Diebstahl von Datenträgern (z. B. Festplatten, CDs, DVDs, USB-Sticks, etc.)
- Ausfall des Zutrittsberechtigungs-systems,
- Versuch fremder Personen vertrauliche Informationen von Mitarbeitern zu erhalten (social engineering),
- Bedrohung/Erpressung von Mitarbeitern,
- Angriffstools (Besitz und Nutzung),
- Portscan (zur Vorbereitung auf einen Angriff),
- Einsatz von unzulässiger Hardware,
- Hacking, Spionage, Sabotage von IT-Systemen und Informationen,
- Weitere Informationen finden Sie im VAVCompass und in der Arbeitsrichtlinie Sicherheitsvorfall.

| | Meldekette | E: support@vav.at T: +43 1 71607-666 |
|-----------|--|---|
| | | |
| 1) | Informationssicherheitsbeauftragter – Thomas Pinka | M: +43 664 / 8115382 |
| | | |
| 2) | Datenschutzbeauftragter – Thomas Pinka | M: +43 664 / 8115382 |
| | | |
| 3) | IT/BO/FM - Steinwendter, Gerhard | M: +43 664 / 2111967 |
| | | |
| 4) | Gruppenleiter IT oder FM (Bereichsabhängig) - Budinsky, Sascha Kirchner, Andreas | M: +43 664 / 8115360 M: +43 664 / 3813973 |
| | | |
| 5) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |
| | | |

12.2 Datenschutz- Vorfall

Datenschutz- und Informationssicherheits-Vorfälle/Data-Breaches passieren sehr schnell. Wenn etwas passiert, machen Sie bitte umgehend eine interne Meldung (**innerhalb von 1 Stunde**). Dies ist erforderlich, da bei schwerwiegenden Verstößen innerhalb von 72 Stunden eine Meldung an die Datenschutzbehörde erfolgen muss – selbst an Wochenenden, Feiertagen etc.

Was sind derartige Datenschutz-Vorfälle, bei denen eine interne Meldung erfolgen muss?

- Sie haben Ihren Firmen-Laptop, einen USB-Stick mit Firmendaten, Ihr Firmenhandy oder Unterlagen **verloren**.
- Es ist die falsche Person bei meinVAV eingetragen und diese hat **Zugriff auf die Daten** einer anderen Person.
- Sie haben eine E-Mail oder einen Brief **an die falsche Person** verschickt.
- Sie haben eine E-Mail erhalten, die einen Vorfall andeutet? z.B. Kundendaten oder Zugangsdaten wurden **veröffentlicht**.
- Es wurde **eingebrochen** oder etwas gestohlen?
- Hacking, Spionage, Sabotage von IT-Systemen
- Im System wurden **Daten falsch zugeordnet**? z.B. Schadenakt wurde beim falschen Kunden zugeordnet.
- Vernichtung von alten Unterlagen mit **personenbezogenen Daten im Altpapier** (statt in den silbernen Containern).
- Daten **versehentlich gelöscht**.
- ...

Weitere Informationen finden Sie im VAVCompass und in der Richtlinie Data Breach Prozess.

| | Meldekette | E: support@vav.at T: +43 1 71607-666 |
|-----------|---|---|
| | | |
| 1) | Datenschutz- und Informationssicherheitsbeauftragter – Thomas Pinka | M: +43 664 / 8115382 |
| | | |
| 2) | Compliance & Recht – Mauser, Birgit | M: +43 664 / 8115388 |
| | | |
| 3) | IT/BO/FM Steinwendter, Gerhard | M: +43 664 / 2111967 |
| | | |
| 4) | Intern an eigenen Vorgesetzten melden | |
| | | |
| 5) | Vorstandsvorsitzender – Rabe, Sven | M: +43 664 / 8115364 |
| | | |
| 6) | Risikomanagement - Pichler, Sylvia BC Manager – Padera, Mario | M: +43 664 / 8115363 M: +43 664 / 8115378 |
| | | |

13. MITGLIEDER DES KRISENSTABS

| Bereich | Name | Telefonnummer | Mobil |
|--|------------------------|------------------|-----------------|
| Vorstandsvorsitzender | Sven Rabe | +43 1 716 07 301 | +43 664 8115364 |
| Vorstandsmitglied | Christian Sipöcz | +43 1 716 07 701 | +43 664 8115374 |
| Personal / Unternehmenskommunikation & Marketing | Dr. Sabine Hartzhauser | +43 1 716 07 704 | +43 664 1054869 |
| Controlling & Risikomanagement | Sylvia Pichler | +43 1 716 07 308 | +43 664 8115363 |
| BC Manager | Mario Padera | +43 1 716 07 310 | +43 664 8115378 |
| EK & FM | Andreas Kirchner | +43 1 716 07 612 | +43 664 3813973 |
| IT/BO/FM | Gerhard Steinwendter | +43 1 716 07 245 | +43 664 2111967 |