NIS2-MUSTER

F-12 Information der Kunden

Beispiel nach einem Jahr Betrieb, Stand 28.09.2027 · Musterwerk KWK-Service GmbH, BHKW-Service mit Fernwartung

Herausgeber	OT-Cyber.de, Max Gilg, Rosenheim
Musterbetrieb	Musterwerk KWK-Service GmbH, BHKW-Service mit Fernwartung (frei erfunden)
Hinweis	Kostenfreies Muster, keine Rechtsberatung

Firma, Personen, Daten und Nummern sind frei erfunden. So sieht das Dokument nach einem Jahr gelebtem Betrieb aus.

1 Zweck und Geltungsbereich

Belegt, wann und wie Kunden über Vorfälle und Schwachstellen informiert wurden, die ihre Anlagen oder Daten betreffen. Grundlage: Wartungsvertrag mit Sicherheitsanhang, § 35 BSIG auf Anordnung, eigene Entscheidung.

2 Dokumentenlenkung

Feld	Eintrag
Dokument-Nr.	MW-ISMS-F-12
Version, Status	1.3, freigegeben
Geltungsbereich	Musterwerk KWK-Service GmbH, alle Standorte, Systeme und Fernzugänge zu Kundenanlagen
Ersteller	Julia Hartl, ISB
Geprüft	Markus Wein, Vertretung ISB
Freigabe	Thomas Berger, Geschäftsführer, 28.09.2027
Nächste Prüfung	30.06.2028 oder bei wesentlicher Änderung
Vertraulichkeit	intern
Ablage	ISMS-Ordner im Cloud-Büropaket, Bereich 01 Lenkung

3 Information der Kunden

Vorgang	Empfänger	Weg	Gesendet	Rückmeldung
SV-2026-003	Klinikum (Haustechnik)	Telefon	22.09.2026, 10:15	keine Auffälligkeiten
SV-2026-003	alle 12 betroffenen Kunden	E-Mail	22.09.2026, 14:00	12 von 12 bestätigt
SV-2027-003	alle Kunden mit Fernwartung	E-Mail	16.06.2027, 16:00	Kenntnisnahme 74 von 81

4 Inhalt der Information zu SV-2026-003

Was passiert ist: Das Postfach eines Technikers wurde übernommen, Wartungsberichte wurden weitergeleitet.

Was betroffen ist: Anlagendaten und IP-Adressen Ihrer Anlage, kein Zugriff auf die Anlage selbst.

Was wir getan haben: Konto gesperrt, Zugangsdaten Ihres Routers geändert, Hardware-Schlüssel für alle.

Was Sie tun sollten: eigene Protokolle auf Zugriffe von den beigefügten IP-Adressen prüfen.

Ansprechpartnerin: Julia Hartl, 0123 456780, sicherheit@musterwerk-kwk.example

Erhebliche Cyberbedrohungen: Kunden, die betroffen sein könnten, erhalten die Bedrohung und was sie selbst tun können, auch ohne eigenen Vorfall (Beispiel SV-2027-003)

Rechtsgrund: Wartungsvertrag, Sicherheitsanhang Nr. 4: Information bei Vorfällen mit Bezug zur Anlage innerhalb von 24 Stunden; § 35 BSIG geprüft, keine Anordnung des BSI

Datenschutz: Information der betroffenen Personen nicht nötig, Bewertung des DSB vom 23.09.2026 in der Akte

Freigabe des Textes: J. Hartl und T. Berger, 22.09.2026, 13:40 Uhr

Kunden mit Fernwartung erhalten seit 2027 außerdem einmal im Quartal einen kurzen Sicherheitsbericht: Firmwarestand ihres Routers, Fernzugriffe im Quartal, offene Punkte.

5 Begriffe und Abkürzungen

BSI: Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

BSIG: BSI-Gesetz

DSB: Datenschutzbeauftragte oder Datenschutzbeauftragter

IP: Netzwerkadresse eines Geräts

SV: Sicherheitsvorfall (Nummernkreis)

6 Änderungshistorie und Freigabe

Version	Datum	Änderung	Freigabe
1.0	20.07.2026	Erstfassung im Projektstart	T. Berger
1.1	22.09.2026	Information zu SV-2026-003	T. Berger
1.2	16.06.2027	Hinweis zu SV-2027-003	T. Berger
1.3	28.09.2027	Mitteilung erheblicher Cyberbedrohungen	T. Berger

Freigegeben: Thomas Berger, Geschäftsführer, 28.09.2027 (im Original unterschrieben). Kostenfreies Muster von OT-Cyber.de, keine Rechtsberatung. Musterbetrieb und Daten frei erfunden.