

**2023-09-03 Sahara AG mit 2 digitalen Ersthelfern**

**Der Digitale Ersthelfer als Teil der digitalen Rettungskette des BSI hat die Aufgabe bei Störungen im IT-Umfeld sowie bei Sicherheitsvorfällen eine erste qualifizierte Einschätzung zu treffen und soweit möglich erste Handlungsempfehlungen zu geben. (DGH)**

Seit dem 25. August 2023 verfügt die Sahara AG über zwei digitale Ersthelfer. Der digitale Ersthelfer ist der erste Teil der digitalen Rettungskette des Cyber-Sicherheitsnetzwerks des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik). Privatpersonen und kleine Unternehmen erhalten von uns Hilfestellung bei kleineren technischen Problemen und eine erste Einschätzung bei Cyber-Sicherheitsvorfällen. Im optimalen Fall können wir Ihr Problem sofort lösen oder auch entsprechende Handlungsempfehlungen an die Hand geben, wie Sie weiter vorgehen können. Hierbei handelt es sich generell um keine Vorort-Betreuung, sondern um eine Beratung per Telefon oder evtl. auch per E-Mail.

Der Ersthelfer ist zu verstehen wie ein Rettungssanitäter, der erst einmal die Lage beurteilt, erste Hilfe leistet und je nach Schwere des Falls einen Notarzt oder auch den Transport in ein Krankenhaus veranlasst. D. h. ein Ersthelfer ist **nicht** Rettungssanitäter, Notarzt und Krankenhaus in einem.

**Wie können Sie uns erreichen?**

Entweder Sie rufen uns direkt während unserer Öffnungszeiten unter Angabe des Stichwortes Ersthelfer an

**Sahara AG: Montag bis Samstag 09:00 Uhr bis 19:00 Uhr (06404-6686935)**

oder Sie können die kostenlose Service-Nummer vom BSI verwenden

**BSI: Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (0800-2741000)**

Das BSI vermittelt Sie dann an das entsprechende Glied der digitalen Rettungskette.

**Was kostet dieser Service?**

Bei uns sind die ersten 15 Minuten Ihres Anrufs kostenfrei. Die meisten kleineren Fragen werden in dieser Zeit gelöst. Dauert es einmal länger, so nennen wir Ihnen für diesen Fall gleich am Anfang Ihres Anrufs die evtl. anfallenden Kosten und Sie können sich entscheiden, ob Sie mit dem Gespräch fortfahren wollen.

Zu Ihrer Information: Wir werden nicht vom BSI bezahlt, somit stellen die ersten 15 Minuten Ihres Anrufs eine ehrenamtliche Tätigkeit dar.

**Was passiert, wenn das Problem nicht direkt behoben werden kann?**

Können wir Ihr Problem leider nicht lösen, so empfehlen wir, den Vorfall zur weiteren Analyse und Behebung an einen Sicherheitsexperten oder einen IT-Fachmann weiterzuleiten. Auch hier hilft das BSI mit der Rettungskette weiter.

Für alle Fälle gilt: **Ruhe bewahren, Ersthelfer anrufen und Unterstützung erhalten!**