



Bundesnetzagentur

EGLN-UAG

„Informationsmanagement bei Beeinträchtigungen
im deutschlandweiten Notrufinfrastruktursystem“

Stand: 24.02.2022

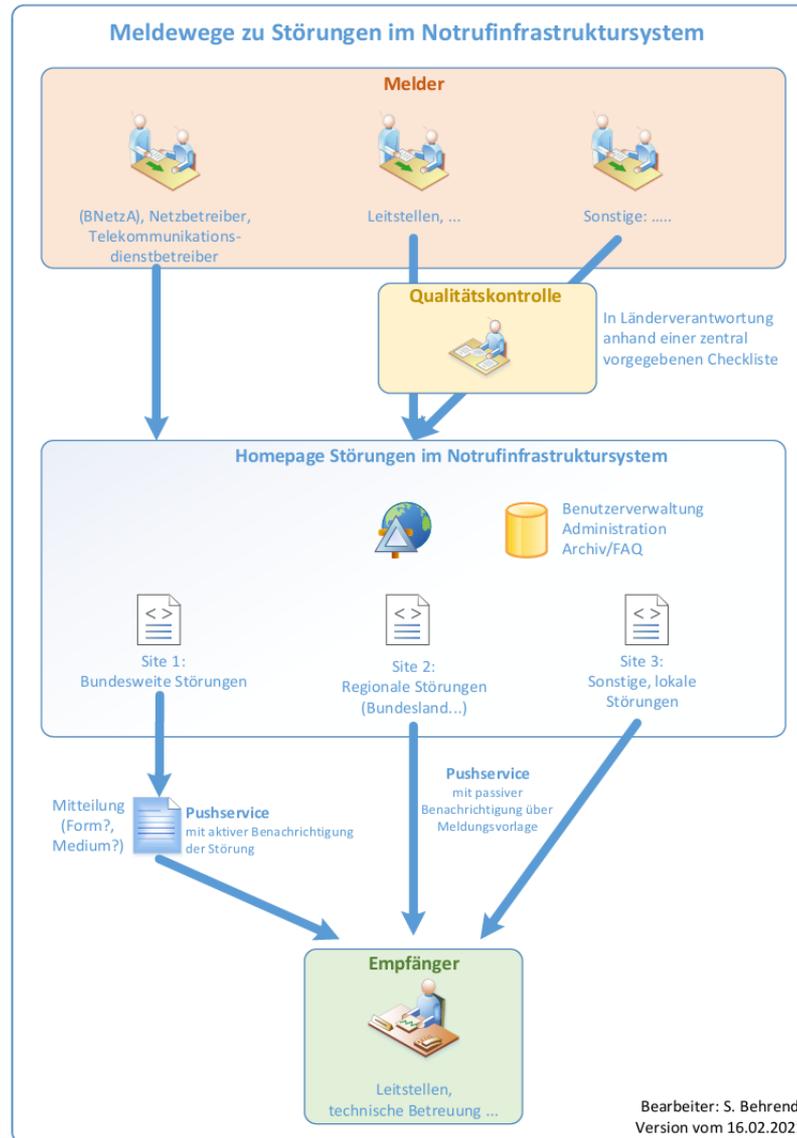
Michael Werner



www.bundesnetzagentur.de



- Im deutschlandweiten Notrufinfrastruktursystem können Störungen auftreten, die das Absetzen von Notrufen beeinträchtigen.
- Störungen im deutschlandweiten Notrufinfrastruktursystem erfordern ein anlassbezogenes Handeln auf Seiten der Länder um geeignete Maßnahmen einzuleiten.
- Auf Basis der Vorstellung der Prozessstruktur zum „Informations- management bei Beeinträchtigungen im deutschlandweiten Notrufinfrastruktursystem“ und des EGLN-Beschlusses 03_2021 wurde die UAG zur weiteren Bearbeitung und Ausgestaltung beauftragt.





- Die Qualitätskontrolle anhand einer Checkliste wird als wichtiges Element des Prozesses angesehen.
- Ermittlung relevanter Informationen anhand festgelegter Kriterien
- Strukturierte Bereitstellung entsprechender Informationen.
- Vermeidung der Überfrachtung des Informationsmanagements durch Informationen, die nicht auf den eigentlichen Verwendungszweck abzielen.
 - Informationen vor dem Hintergrund von Notrufübermittlung und Notrufempfang
 - Keine Informationen im Zusammenhang mit Notrufbearbeitung oder Störungsbearbeitung



- Abfrage im Kreise der EGLN-Mitglieder zu inhaltlichen Punkten der Qualitätskontrolle / Checkliste am 08.10.2021 initiiert.
- Bis zum 31.12.2021 sind 11 Rückmeldungen seitens Landes- und Leitstellenvertretern bei der UAG eingegangen.



Zusammenfassende Informationen der Rückmeldungen

- Zeitnahe Informationen über Ausfälle und Störungen in öffentlichen Telekommunikationsnetzen und Telekommunikationsdiensten.
 - Ausfall der Notrufunktionalität (110, 112)
 - Ausfälle und Störungen innerhalb der Backbonenetze der Anbieter
 - Ausfälle und Störungen in Notrufursprungsbereichen (A-Teilnehmerseitig)
 - Informationen zur geografischen Ausdehnung von Ausfällen und Störungen

- Informationen zu, in Notrufabfragestellen festgestellt Sachverhalten, bei denen eine gewisse mögliche Relevanz für andere Notrufabfragestellen gesehen werden könnte.



- Systematischen Fehlern bei Endgeräten, Diensten und Anbietern (Beispiele)
 - Fehlerhaftes Notrufmapping durch Endgeräte
 - Auffälligkeiten an Remote Devices
 - Fehlerhaft formatierte Inhalte von Notrufverbindungen

- Informationen zu einzelnen Notrufanschlüssen
 - Ausfall Notrufanschluss
 - Umschalt-/Umroute-Prozeduren
 - Wartungsarbeiten
 - Klassische Fehlroutings
 - Diese Punkte werden vor dem Hintergrund des großflächigen und bundesweiten Aspektes **nicht** als Bestandteil des Infomationmangements gesehen, sofern keine Relevanz für andere Leitstellen vorhanden ist.



Alle aufgeführten Punkte müssen jedoch vor dem Aspekt „großflächig und bundesweit“ und auf Grundlage des initialen Beschlusses 02_2019 betrachtet werden. Weiterhin gilt die Berücksichtigung aktuell gültiger Verpflichtungen zur Bereitstellung von Informationen seitens der Anbieter.



- **Mögliche Bestandteile einer zukünftigen Checkliste**

- **Art der Störung**
 - Notrufe können von Teilnehmern nicht getätigt werden
 - Übermittlung von Notrufen an die Zieladresse nicht möglich
 - Entgegennahme der Notrufe in der Leitstelle nicht möglich
 - Es handelt sich um einen systematischen Fehler

- **Zuverlässigkeit der Information**
 - Liegen konkrete Erkenntnisse über die Störung vor oder besteht eine sehr hohe Wahrscheinlichkeit, dass vorliegende technische Störungen auch Störung des Notrufs zur Folge haben
 - Liegen Erkenntnisse über Auswirkungen auf andere Leitstellen vor bzw. besteht eine Relevanz für andere Leitstellen



- Informationen über geografische Ausdehnung
 - Welche geografische Ausdehnung ist festzustellen (lokal bis bundesweit)

- Auswirkungen der Störungen
 - Ausfall des Notrufs kann nicht kompensiert werden
 - Die Störung macht Maßnahmen erforderlich (Beispiele)
 - *Kontaktaufnahme mit Störungsstelle Meschede oder anderer Stellen*
 - *Warnung der Bevölkerung notwendig*
 - *Alternativen organisieren*
 - *Redundanzen schaffen usw.*
 - Der Notruf ist für Bürgerinnen und Bürger beeinträchtigt
 - Technische Alternativlösungen (Redundanzen) greifen nicht
 - Störungen nicht ohne externe Unterstützung behebbar und noch offen
 - Störung tritt permanent oder sporadisch



- Maßnahmen
 - Es wurden bereits Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet
 - Es existieren Informationen zu einem möglichen Workaround

- Prüfung auf bereits bestehende Meldungen zu dem Sachverhalt (Vermeidung von Doppelmeldungen)

- Sicherstellung der Beendigung der Störungsmeldung nach Erledigungsmeldung und Entwarnung der betroffenen Stellen

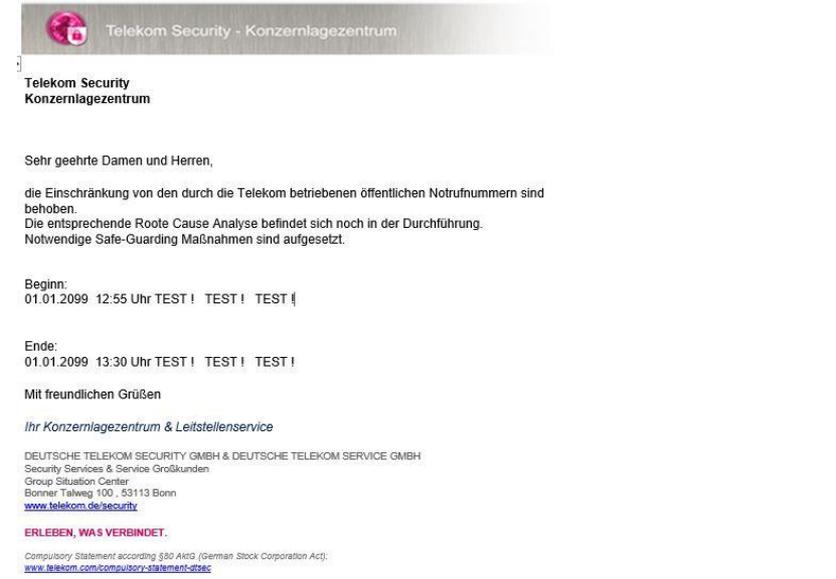
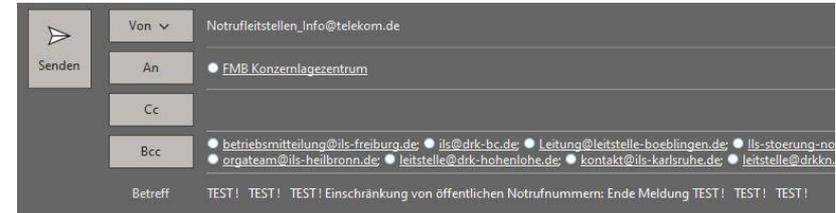
- Regelmäßige Überprüfung fälschlicherweise noch offener Störungen und ggf. schließen veranlassen



- Gespräche mit der Deutschen Telekom über Möglichkeiten relevante Informationen zielgerichtet und zeitnahe zur Verfügung zu stellen.
- Meldewege bei großflächigen Einschränkungen der Notruffunktionalität seitens der Deutschen Telekom bereits existent.
- Ein alternativer Kommunikationsweg bei großflächige Störungen, die ihre Ursache im Netz der Deutschen Telekom haben, per E-Mail wurde vereinbart. (Keine Störungen auf der A-Teilnehmerseite)
- Informationen zu großflächigen Störungen werden an festgelegten Verteilerkreis versendet (ohne geografische Einschränkungen)
 - Informationen zu Störungsbeginn
 - Informationen zu Störungsende



■ Informations E-Mail zu Störungsbeginn und Störungsende



- E-Mail dient zur reinen Information
- Kundenkommunikation erfolgt weiterhin über etablierte Kommunikationswege



- Erstellung der Empfängerliste (Funktionspostfächern) auf Basis der Abfrage im EGLN-Kreis

- Durchführung eines Testlaufs zur Versendung der Informations E-Mails mit der Deutschen Telekom vereinbart
 - 10.02. und 15.02.2022 Vorankündigung des Testlaufs
 - Geplanter Testdurchlauf am 17.02.2022 wurde witterungsbedingt auf den 22.02.2022 verschoben

- Der Testlauf wurde am 22.02.2022 erfolgreich durchgeführt

- Zeitnahe Aktivierung des Prozesses nach erfolgreichem Testdurchlauf.



- Die UAG hat mit der Deutschen Telekom einen weiteren Dialog vereinbart um zukünftige Anforderungen und deren Möglichkeiten zur Umsetzung zu diskutieren.

- Mit der Deutschen Telekom wurde vereinbart dass Nachmeldungen bzw. Veränderungen von Funktionspostfächern für den Erhalt der Informations E-Mail an folgenden Empfänger adressiert werden können:
 - notruf@telekom.de



Bundesnetzagentur

Michael Werner
Referat 425

+49 6131 18 - 4251
michael.werner@bnetza.de