



Bundesnetzagentur

# EGLN-UAG

„Informationsmanagement bei Beeinträchtigungen  
im deutschlandweiten Notrufinfrastruktursystem“

Stand: 24.02.2022

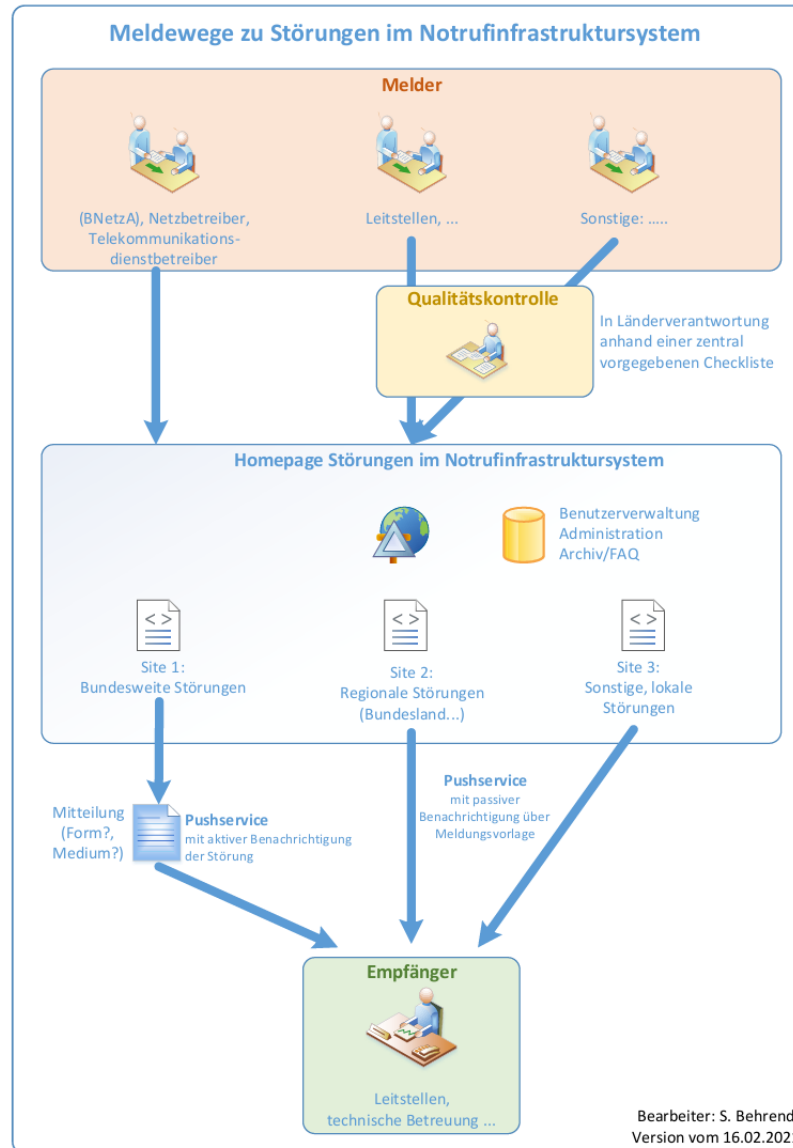
Michael Werner



[www.bundesnetzagentur.de](http://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 Störungen 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



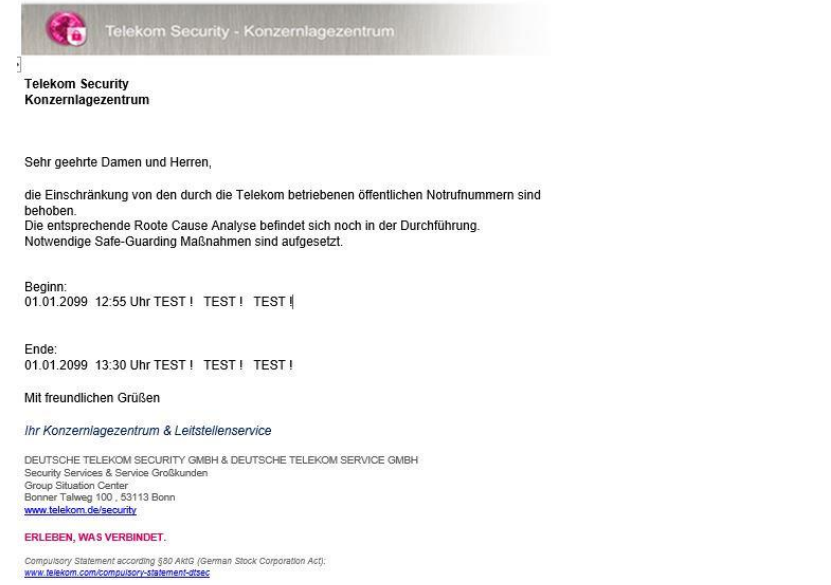
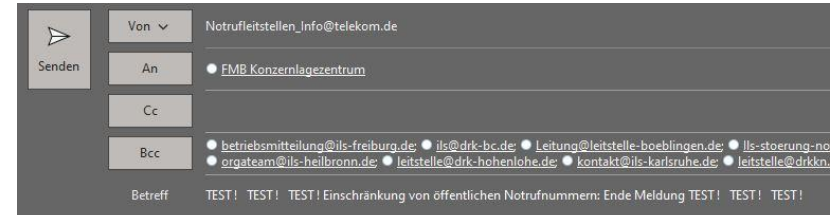
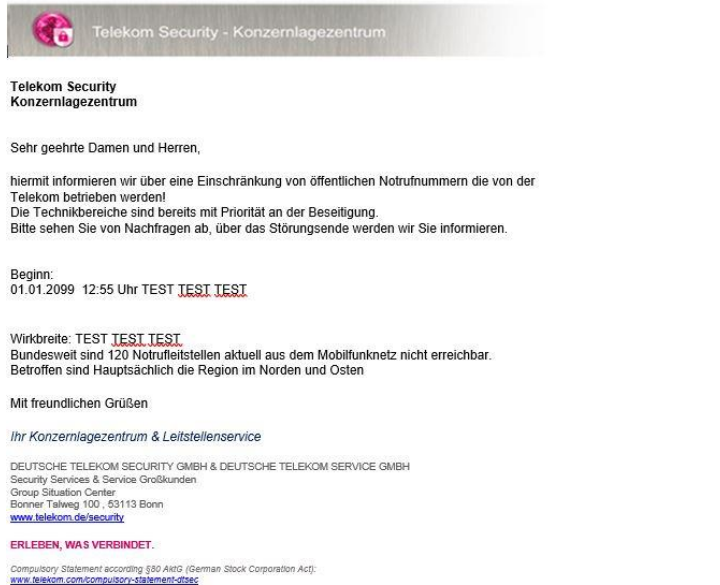
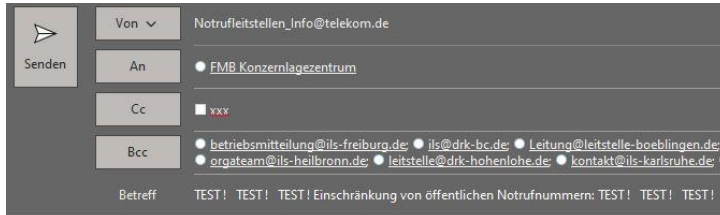
- Maßnahmen
  - Es wurden bereits Maßnahmen zur Störungsbeseitigung eingeleitet
  - Es existieren Informationen zu einem möglichen Workaround
  
- Prüfung auf bereits bestehende Meldungen zu dem Sachverhalt (Vermeidung von Doppelmeldungen)
  
- Sicherstellung der Beendigung der Störungsmeldung nach Erledigungsmeldung 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 Notrufunktionalität 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](mailto:notruf@telekom.de)



Bundesnetzagentur

Michael Werner  
Referat 425

+49 6131 18 - 4251  
[michael.werner@bnetza.de](mailto:michael.werner@bnetza.de)