

DVGW e.V. · Josef-Wirmer-Straße 1–3 · 53123 Bonn

**Gerald Linke**  
linke@dvgw.de  
T +49 228 9188-700

An die  
Geschäftsführer der  
Gas- und Wasserversorgungsunternehmen  
im DVGW

Unser Zeichen  
Lin/Mk/Di

Datum  
**21.04.2020**

## **DVGW-Rundschreiben GW 4/2020 – Betrieb von Leitstellen, Betriebswarten und Dispatchingzentralen in Zeiten von COVID 19**

Sehr geehrte Damen und Herren,

der sichere und kontinuierliche Betrieb von Leitstellen, Betriebswarten sowie Dispatchingzentralen von Gas- und Wasserversorgungsunternehmen ist eine essentielle Aufgabe mit wichtiger Bedeutung für das staatliche Gemeinwesen, deren Aufrechterhaltung auch in Zeiten von Pandemien und damit einhergehenden Personalengpässen sicherzustellen ist.

Viele Präventionsmaßnahmen, wie z.B. allgemeine Hygienevorschriften des Robert-Koch-Instituts, sind auch auf den Leitstellenbetrieb übertragbar. Die in der Anlage aufgeführte Übersicht ist als Maßnahmenkatalog zu verstehen, der einen reibungslosen Betrieb von Leitstellen unterstützen soll. Dieser Katalog wurde mit Experten aus dem Dispatching- und Leitstellenbetrieb von Gas- und Wasserinfrastrukturbetreibern erarbeitet.

Diese Maßnahmen sind hinsichtlich ihrer Eskalationsstufe gruppiert und können je nach Situation entsprechend umgesetzt werden:

- Stufe 1 (Allgemeine Hygienevorschriften, Schutzmaßnahmen für Mitarbeiter)
- Stufe 2 (Akutphase, Separierung des Personals)
- Stufe 3a (Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebes bei Personalengpass)
- Stufe 3b (Aufrechterhaltung des Betriebes im Notfall)

Es gibt allerdings bezogen auf die Versorgungsaufgaben, die Netztopologie und die Netzstufe Unterschiede, die im Einzelnen dazu führen, dass nicht alle Maßnahmen vollumfänglich sinnvoll umzusetzen sind. Die in der Anlage aufgeführten Maßnahmen sind als Best-Practice-Ansatz zu verstehen. Sie dienen zur Stärkung der betrieblichen Funktion der Netzsteuerung und der betrieblichen Einsatzplanung.

Freundliche Grüße

A handwritten signature in blue ink that reads 'Gerald Linke'.

Prof. Dr. Gerald Linke  
Vorstandsvorsitzender

A handwritten signature in blue ink that reads 'Wolf Merkel'.

Dr. Wolf Merkel  
Vorstand

**Anlage**

**Maßnahmenkatalog COVID-19-Pandemie für Leitstellen, Betriebswarten und Dispatchingzentralen**

	Maßnahme	relevant für	
		24/7-Betrieb	Arbeitsvorbereitung / Backoffice
<b>Stufe 1</b> Allgemeine Hygienevorschriften, Schutzmaßnahmen für Mitarbeiter	Strenge Händehygiene (Händewaschen), kein Handschlag, Husten- und Nießetikette beachten, Einwegtaschentücher nutzen, ...	X	X
	Anfassen von Türklinken o.ä. vermeiden	X	X
	Menschengruppen und enge Räume meiden	X	X
	Dienstreisen in Risikogebiete untersagen	X	X
	Dienstreisen und Standortwechsel (z.B. betriebliche Liegenschaften) auf ein mögliches Minimum reduzieren	X	X
	Teilnahme an (internen/externen) Veranstaltungen beschränken	X	X
	Nutzung von Telefon- und Web-Konferenzen statt physischer Besprechungen	X	X
	Arbeit im Homeoffice ermöglichen		X
	Mitarbeiter mit Covid19-Symptomen, Rückkehrer aus Risikogebieten oder Mitarbeiter, die als Kontaktpersonen der Kategorie 1 (vgl. <a href="http://www.rki.de">www.rki.de</a> ) gelten, in Quarantäne/Homeoffice belassen (14 Tage), bis Lage geklärt (Arzt, Gesundheitsamt, Test). Informationspflichten gegenüber Arbeitgeber bezüglich Covid-19 sind zu beachten.	X	X
	Personifizierte IKT-Peripherie (Mouse, Tastatur, Telefonhörer) nutzen und/oder regelmäßig desinfizieren	X	
	zusätzlicher Desinfektionsspender am Zugang zu Leitstellen, Betriebswarten und Dispatchingzentralen	X	X
	Zutritt auf Mitarbeiter der Leitstellen/der Dispatchingzentralen beschränken; Fremdpersonal, nur wenn unbedingt erforderlich (mit Mund-/Nasenschutz und Handschuhen)	X	X
	Mindestabstand 1,5 m immer einhalten	X	X
	erhöhte Frequenz bei Reinigung/Desinfektion der Oberflächen und Türklinken	X	
	Schulungen werden ausschließlich online durchgeführt	X	X
	Arbeitsmittel wie Laptop, Handy und Zubehör nach Dienstschluss mit nach Hause nehmen		X
	Bescheinigung des Arbeitgebers für Mitarbeiter, die in Schlüsselfunktion der Kritischen Infrastruktur tätig sind	X	X
	Beschaffung/Test von Laptops für Remote-Netzsteuerung	X	
Monitoring der Mitarbeiter-Verfügbarkeit	X	X	

**Maßnahmenkatalog COVID-19-Pandemie für Leitstellen, Betriebswarten und Dispatchingzentralen**

	Maßnahme	relevant für		
		24/7-Betrieb	Arbeitsvorbereitung / Backoffice	
<b>Stufe 2</b> Akutphase, Separierung des Personals	Aufteilung der Mitarbeiter auf Haupt- und Ersatzleitstellen (sofern verfügbar); Einzelplatzüberwachung und/oder Standleitung einrichten	X		
	Bildung von Schichtgruppen, um Kontaktmöglichkeiten zu verringern	X		
	Schichtübergabe telefonisch durchführen oder zeitlich begrenzen	X		
	Arbeit im Homeoffice empfehlen		X	
	vor Ort verbleibende Mitarbeiter setzen sich so, dass jedes Büro möglichst nur mit einem Mitarbeiter besetzt ist. Die Besetzung der jeweiligen Arbeitsplätze sollte möglichst konstant bleiben und nicht mehr wechseln			X
	Vorbereitung von Übernachtungsmöglichkeiten am Standort der Haupt-Leitstelle und Vorbereiten eines Verpflegungsdienstes	X		
<b>Stufe 3a</b> Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebes bei Personalengpass	Umstellung auf 2-Schichtbetrieb (je 12 Stunden); hier sind ggfs. behördliche Ausnahmegenehmigungen zum Arbeitszeitgesetz notwendig	X		
	Verringerung der Anzahl der Maßnahmen im Netz zur Entlastung der Mitarbeiter		X	
	Anordnung der Arbeit mit Mund-/Nasenschutz bei Erkältungssymptomen	X		
	Einsatz von Mitarbeitern auch wenn sie der Kontaktkategorie 1 (nach RKI) zugeordnet sind (mit Mund-/Nasenschutz). Bei Auftreten von Covid-19-Symptomen ist ein Test zu veranlassen. Bis zum Vorliegen des Ergebnisses keine Arbeit in der Zentrale.	X		
	Bei Ausfall von Mitarbeitern kann eine Unterstützung durch Mitarbeiter mit Dispatching-Kenntnissen (bspw. ehemalige Dispatcher, Back Office-Mitarbeiter) gewährleistet werden, um weiterhin den Betrieb zu gewährleisten	X	X	
Alternierende Nutzung von Haupt- und Ausweichleitzentrale, so dass ein Standort nach erfolgter Nutzung komplett desinfiziert werden kann	X			
<b>Stufe 3b</b> Aufrechterhaltung des Betriebes im Notfall	Arbeiten im Homeoffice für einzelne Mitarbeiter, sofern (IT-sicherheits-) technisch und netztopologisch möglich. Hardware-Kit wird per Fahrdienst zur Verfügung gestellt	X		
	Arbeitsplatz-Quarantäne: Feste Unterbringung eines Schichtteams aus Freiwilligen am Standort der Leitzentrale. Vor dem Einzug ist die Sicherstellung der Infektionsfreiheit mittels Test erforderlich. Ein turnusmäßiger Wechsel ist notwendig	X		
	Dezentrale Systemüberwachung aus den regionalen Einheiten: Temporäre rudimentäre Systemüberwachung (keine Schalt-Stellfähigkeit) des Netz-/Anlagenzustandes durch Mitarbeiter vor Ort (Web-Applikation), sofern Netztopologie dies zulässt	X		