DORA-PRÜFPAKET · TEIL 5 VON 8

Störungs- und Meldewege

Wie Störungen auffallen, wen Sie erreichen und welche Meldepflichten wir als Telekommunikationsanbieter haben

Stand: 14. November 2026 · Beschützerbox GmbH, Großbeerenstr. 11, 10963 Berlin

> Ausfälle Ihrer Boxen meldet das Portal auf Wunsch per E-Mail. Störungen melden Sie uns per Telefon oder E-Mail; unser Support arbeitet Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr. Über Vorfälle, die den Dienst Ihrer Bank betreffen, informieren wir Sie unverzüglich per E-Mail. Hilfe bei Störungen per Telefon und E-Mail ist im Monatspreis enthalten. Fällt das Kunden-WLAN aus, arbeitet Ihr Banknetz unverändert weiter.

1. Wie Sie eine Störung bemerken

E-Mail vom Portal	Für jede Box schickt das Portal auf Wunsch eine E-Mail, wenn sie bei drei Prüfungen im Abstand von fünf Minuten nicht mit unseren Servern verbunden ist, und eine zweite, wenn sie wieder online ist. Die Adresse für diese Meldungen stellen Sie im Portal ein, zum Beispiel das Postfach Ihrer IT.
Live-Status im Portal	Für jede Box zeigt das Portal, ob sie online ist, wie lange sie läuft und welche Geräte gerade verbunden sind.
Ihre Kunden	Kommt im Kunden-WLAN kein Internet an, steht meist der Tunnel nicht. Die Box sperrt dann den Zugang, statt Ihre Kunden über Ihren Anschluss surfen zu lassen.

2. So erreichen Sie uns

Telefon	030 692066258, Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr. Ist gerade niemand erreichbar, nimmt ein KI-gestützter Telefonempfang Ihr Anliegen auf und gibt es an unser Team weiter.
E-Mail	mail@beschuetzerbox.de
Außerhalb der Supportzeiten	Eine Erreichbarkeit rund um die Uhr sagen wir nicht zu. Ausfälle einer Box meldet das Portal per E-Mail, wenn Sie die Ausfallmeldung eingeschaltet haben; über Vorfälle, die den Dienst Ihrer Bank betreffen, informieren wir Sie unverzüglich per E-Mail an die Kontaktadresse, die Sie dafür hinterlegen (Vertragsanlage, Teil 8, § 7).
Was wir brauchen	Seriennummer oder Name der Box, Geschäftsstelle, seit wann die Störung besteht und was Ihre Kunden sehen
Kosten	Hilfe bei Störungen per Telefon und E-Mail ist im Monatspreis enthalten.

3. Wie wir Störungen bemerken

- Sinkt die Zahl der insgesamt verbundenen Boxen unter eine feste Schwelle, alarmiert das Portal unsere Technik per E-Mail.
- Bei jedem Verbindungsaufbau holt die Box die aktuelle Liste unserer Server per HTTPS von unserem Listen-Server bei Hetzner, der unter zwei Domainnamen erreichbar ist. Alle zwei Minuten prüft sie die Verbindung und baut sie bei einem Fehler neu auf, wenn nötig zu einem anderen Server. Bis dahin ist das Kunden-WLAN ohne Internet.

Was bei einem Serverausfall, einem Defekt der Box oder einer Störung Ihres Anschlusses passiert, steht in Teil 6, Notfall und Ausstieg (beschuetzerbox.de/banken/dora/notfall-und-ausstieg).

4. Meldepflichten von Beschützerbox

Als Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste ist Beschützerbox gesetzlich zu diesen Meldungen verpflichtet:

Erheblicher Sicherheitsvorfall	unverzüglich an die Bundesnetzagentur und das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik: frühe Erstmeldung spätestens 24 Stunden und Meldung spätestens 72 Stunden nach Kenntnis, auf Ersuchen Zwischenmeldungen, Abschlussmeldung spätestens einen Monat nach der Meldung. Dauert der Vorfall dann noch an, folgen eine Fortschrittsmeldung und die Abschlussmeldung innerhalb eines Monats nach Abschluss seiner Bearbeitung (§ 168 Abs. 1 und 2 TKG).
Besondere und erhebliche Gefahr eines Sicherheitsvorfalls	Information der möglicherweise betroffenen Nutzer über Schutz- und Abhilfemaßnahmen, die sie selbst ergreifen können, gegebenenfalls auch über die Gefahr selbst (§ 168 Abs. 7 TKG)
Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten	unverzüglich an die Bundesnetzagentur und die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit; die Betroffenen zusätzlich unverzüglich, wenn anzunehmen ist, dass sie in ihren Rechten oder schutzwürdigen Interessen schwerwiegend beeinträchtigt werden (§ 169 Abs. 1 TKG)

Darüber hinaus informieren wir Ihre Bank nach der Vertragsanlage (Teil 8 (beschuetzerbox.de/banken/dora/vertragsanlage), § 7) unverzüglich per E-Mail an die hinterlegte Kontaktadresse über Vorfälle, die den Dienst Ihrer Bank betreffen, bei Sicherheitsvorfällen spätestens zeitgleich mit einer Erstmeldung nach § 168 TKG, und berichten danach Ursache und Maßnahmen.

5. Ihre Meldepflichten nach DORA

Ein schwerwiegender IKT-bezogener Vorfall setzt nach Art. 3 Nr. 10 DORA umfassende nachteilige Auswirkungen auf Systeme voraus, die kritische oder wichtige Funktionen unterstützen. Ein Ausfall des Kunden-WLANs erfüllt das nach unserer Einschätzung nicht; die Einstufung trifft Ihr Haus.

6. Anfragen von Behörden und Rechteinhabern

- Anfragen von Rechteinhabern, Polizei und anderen Behörden zu unseren IP-Adressen gehen an uns, und wir beantworten sie als Telekommunikationsanbieter. Bei einer Abmahnung wird unsere IP-Adresse ermittelt, nicht Ihr Anschluss.
- Weil wir den weitergeleiteten Verkehr nicht protokollieren und viele Kunden- und Gäste-WLANs dieselbe Ausgangsadresse nutzen, können wir eine frühere Verbindung weder einem Gast noch einer einzelnen Geschäftsstelle zuordnen. Anders ist es nur bei einer festen IP-Adresse, die Sie über unseren Support gebucht haben.

Beschützerbox GmbH · Großbeerenstr. 11 · 10963 Berlin · Telefon 030 692066258 · mail@beschuetzerbox.de · beschuetzerbox.de · Amtsgericht Charlottenburg, HRB 163551 B · USt-IdNr. DE298017998 · Bundesnetzagentur Registriernummer 15/029 · Alle Unterlagen: beschuetzerbox.de/banken/dora