

INFORMATION OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN

Kommunikationsverkets rekommendationer

310/2005 S

Utgivare

Kommunikationsverket**PRESENTATIONSBLAD**

Utgivningsdatum

Författare		Typ av publikation	
		Uppdragsgivare	
Publikation			
Referat			
Nyckelord			
Seriens namn Kommunikationsverkets publikationer			
Sidoantal	Språk Svenska	Pris	Sekretessgrad Offentlig
Distribution		Förlag	

Postadress

PB 313
00181 HELSINGFORS
FO-nummer 0709019-2

Besöksadress

Östersjögatan 3 A
00180 HELSINGFORS

Telefon

(09) 69 661
Telefax
(09) 6966 410

E-post

info@ficora.fi
Webbplats
<http://www.ficora.fi>

Innehåll

1 INLEDNING	3
2 TILLÄMPNINGSOMRÅDE.....	3
3 TERMER OCH DEFINITIONER.....	3
4 RÄTTSGRUND	4
5 ORGANISERING AV INFORMATION VID TELEFÖRETAG	5
5.1 Ansvar för organisering av information.....	5
5.2 Anmälningar om störningar i nödtrafiken till en driftcentral eller ett kontrollrum.....	5
6 TELEFÖRETAGENS ANMÄLNINGAR TILL NÖDMYNDIGHETERNA.....	5
6.1 Nödsamtal.....	5
6.2 Nödmyndigheternas operativa teletrafikförbindelser.....	5
6.3 Ändringar och upphörande av störningen	6
6.4 Innehållet i anmälningar.....	6
6.5 Handhavande av anmälningar.....	6
6.6 Adresser.....	6
7 INFORMATION TILL ANDRA	6
7.1 Intern information och information till andra teleföretag	6
7.2 Information till befolkningen, teleföretagets kunder och media.....	6
ANMÄLAN TILL NÖDMYNDIGHET OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN	1

1 INLEDNING

Denna rekommendation ersätter Teleförvaltningscentralens rekommendation 2/95 med titeln Tiedottaminen hätäliikenteen häiriöistä.

2 TILLÄMPNINGSOMRÅDE

Denna rekommendation gäller teleföretagens information om störningar i kommunikationsnät, nättjänster och kommunikationstjänster som med tanke på nödsamtal är av betydande grad.

Rekommendationen täcker teleföretagens information om både oförutsebara och förutsebara störningar i nödtrafiken.

Det rekommenderas att denna rekommendation också tillämpas på information om betydande störningar i myndighetsnätet VIRVE med tanke på nödmyndigheternas operativa teletrafik.

Det rekommenderas dessutom att principerna i denna rekommendation följs vid information om störningar i förbindelser för dataöverföring i larmanordningar som anslutits till nödcentralernas system. De avtalsparter som är delaktiga i genomförandet av förbindelserna för dataöverföringen skall sinsemellan komma överens om detaljerna för tillämpningen av rekommendationen.

Rekommendationen gäller inte teleföretagets skyldighet att anmäla fel och störningar till Kommunikationsverket. Denna skyldighet ingår i Kommunikationsverkets föreskrift 9 B/2004 M och rekommendation SMS 9 B om tillämpningen av föreskriften.

Denna rekommendation gäller inte nödmyndigheternas information till den stora allmänheten. Bestämmelser om det ingår i Statsrådets förordning om beredskapsskyldighet i anslutning till kommunikationsmarknaderna och skyldigheten att förmedla myndighetsmeddelanden (838/2003).

3 TERMER OCH DEFINITIONER

I denna rekommendation används följande definitioner:

Betydande störning i nödtrafiken

Med betydande störning i nödtrafiken avses i denna föreskrift en störning,
- där befolkningens nödsamtal blockeras eller kan blockeras för minst 30 minuter och störningen omfattar ett helt koncentratorsområde med minst 100 anslutningar i det fasta nätet, minst 500 anslutningar i det fasta nätet på en tätort, 20 intilliggande basstationer i mobilnätet på en tätort eller ett betydande område i mobilnätet i en glesbygd, eller
- där nödmyndighetens operativa teletrafik i myndighetsnätet VIRVE blockeras eller kan blockeras för minst 30 minuter.

De ovan nämnda gränsvärdena är riktgivande. Syftet är att man informerar, om nödnumren inte fungerar på något enhetligt geografiskt område.

Nödnummer

Med nödnummer avses det allmänna nödnumret 112 eller polisens nödnummer 10022.

Nödsamtal

Med nödsamtal avses i denna rekommendation befolkningens telefontrafik i det allmänna kommunikationsnätet till det allmänna nödnumret 112, till polisens nödnummer 10022 samt till sjöräddningens larmnummer 020 410 00, 020 410 01, 020 410 02 och 020 410 03.

Nödmyndighetens operativa teletrafik

Med nödmyndighetens operativa teletrafik avses i denna rekommendation nödmyndighetens teletrafik i myndighetsnätet VIRVE.

Nödtrafik

Med nödtrafik avses i denna rekommendation nödsamtal samt nödmyndigheternas operativa teletrafik i myndighetsnätet VIRVE.

Störning i nödtrafiken

Med störning i nödtrafiken avses i denna rekommendation en oförutsebar eller förutsebar fel, störning, blockering eller avbrott i nödtrafiken.

Nödmyndighet

Med nödmyndighet avses i denna rekommendation en nödcentral, sjöräddningscentral, sjöräddningsundercentral eller polisens alarmeringscentral.

4 RÄTTSGRUND

I enlighet med 35 § i lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation *skall teleföretagen utan dröjsmål till en nödcentral, sjöräddningscentral, sjöräddningsundercentral och polisens alarmeringscentral anmäla om sådana fel i och störningar av kommunikationsnätet, nättjänsterna, och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för förmedlingen av nödsamtal.* Denna rekommendation gäller teleföretagens information om sådana störningar i kommunikationsnätet, nättjänsterna och kommunikationstjänsterna som är av betydelse för nödsamtalen.

I 3 § 7 mom. i lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation konstateras följande: *"Denna lag tillämpas inte på myndighetsverksamhet i myndighetsnät som avses i kommunikationsmarknadslagen eller i andra kommunikationsnät som konstruerats för att tillgodose behov i anslutning till allmän ordning och säkerhet, landets försvar, räddningsuppgifter, befolkningsskydd eller trafiksäkerhet till lands, till sjöss, på räls eller i luften."* I motiveringen till paragrafen (RP 125/2003) sägs att: *"Som exempel på ett sådant myndighetsnät kan nämnas Finlands myndighetsradionät (VIRVE-nätet)..."*. Trots att lagen inte ställer någon skyldighet för information om störningar i nödtrafiken i VIRVE-nätet är det skäl att denna rekommendation även tillämpas på information om störningar i VIRVE-nätet som är av betydelse med tanke på nödmyndigheternas operativa teletrafik.

Denna rekommendation gäller inte nödmyndigheternas information till den stora allmänheten. Bestämmelser om det ingår i Statsrådets förordning om beredskapsskyldighet i anslutning till kommunikationsmarknaderna och skyldigheten att förmedla myndighetsmeddelanden (838/2003). Förordningen innehåller följande krav för nödmyndigheterna och för de (masskommunikations)teleföretag som förmedlar nödmyndigheternas meddelanden: *Rundradion Ab och ett i 7 § 1 mom. i lagen om televisions- och radioverksamhet (744/1998) avsett teleföretag är skyldiga att förmedla myndighetsmeddelanden åt befolkningen i enlighet med vad som bestäms nedan.*

Ett sådant teleföretag som avses ovan är skyldigt att förmedla en nödunderrättelse om räddnings-, polis- eller gränsbevakningsmyndigheterna har sänt den för förmedling. I händelse av en faro- eller hotsituation inom strålsäkerhetscentralens eller meteorologiska institutets förvaltningsområde är teleföretaget skyldigt att förmedla även strålsäkerhetscentralens eller meteorologiska institutets första nödunderrättelse.

Ett ovan avsett teleföretag är skyldigt att förmedla andra myndighetsmeddelanden om de i 1 mom. omnämnda myndigheterna eller inrättningarna eller ett behörigt ministerium har sänt dem för förmedling.

De ovan avsedda myndigheterna beslutar om myndighetsmeddelandet förmedlas över hela landet eller regionalt.

En nödunderrättelse ges till ett i 2 § 1 mom. avsett teleföretag för förmedling via nödcentralen, polisens larmcentral, sjöbevakningssektionens ledningscentral eller gränsbevakningssektionens stab. Det finns anvisningar om myndighetsmeddelanden i beredskapsanvisning 1/2004.

5 ORGANISERING AV INFORMATION VID TELEFÖRETAG

5.1 Ansvar för organisering av information

Teleföretagen måste noggrant definiera de enheter, parter eller personer som bär ansvaret för information om störningar i nödsamtal och i nödmyndigheternas operativa teletrafik. Ansvaret gäller dygnet runt. Denna rekommendation utgår från det normala förfarandet vid teleföretag, dvs. att informationsansvaret hör till en driftcentral eller ett kontrollrum som ser till att den övervakningsinformation, störningsanmälan eller avbrottsbegäran som driftcentralen eller kontrollrummet har fått meddelas nödmyndigheterna (se kapitel 6) och sätter i gång informationen till andra (se kapitel 7).

Teleföretaget utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om hur anmälningar och meddelanden sköts till olika nödmyndigheter. Tillräckliga uppgifter sparas för vart och ett av de störningsfall som avses i denna rekommendation därför att det skall vara möjligt att utreda situationen och åtgärderna i efterhand på basis av uppgifterna.

5.2 Anmälningar om störningar i nödtrafiken till en driftcentral eller ett kontrollrum

Teleföretaget utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om hur upptäckta störningar i nödsamtal och i nödmyndigheternas operativa teletrafik, väsentliga ändringar i dem samt upphörandet av störningarna meddelas teleföretagets egen enhet (driftcentral eller kontrollrum) som vidare sköter informationen till nödmyndigheterna enligt punkt 5.1.

Teleföretaget utfärdar och uppdaterar skriftliga anvisningar om överenskommelseförfarande och utförande av arbeten när det på grund av drift-, underhålls-, bygg- eller ändringsarbeten är nödvändigt att avbryta eller stänga delar av ett allmänt kommunikationsnät vilka påverkar nödsamtal eller delar av VIRVE-myndighetsnätet vilka påverkar nödmyndigheternas operativa teletrafik, eller när det finns skäl att befara att nödsamtalen eller nödmyndigheternas operativa teletrafik störs på grund av ovannämnda arbeten.

Det rekommenderas att nödmyndigheterna underrätter det relevanta teleföretaget om de störningar i nödtrafiken som de har upptäckt på sitt område.

6 TELEFÖRETAGENS ANMÄLNINGAR TILL NÖDMYNDIGHETERNA

6.1 Nödsamtal

Ett teleföretag anmäler utan dröjsmål till nödmyndigheterna betydande störningar i befolkningens telefonförbindelser till nödnumret 112, till polisens nödnummer 10022 och till sjöräddningens larmnummer 020 410 00, 020 410 01, 020 410 02 och 020 410 03.

Teleföretaget anmäler minst tre dygn i förväg till nödmyndigheterna sådana betydande störningar i befolkningens telefonförbindelser till det allmänna nödnumret, till polisens nödnummer 10022 och till sjöräddningens larmnummer 020 410 00, 020 410 01, 020 410 02 och 020 410 03 vilka orsakas av drift-, underhålls-, bygg- eller ändringsarbeten.

6.2 Nödmyndigheternas operativa teletrafikförbindelser

Ett teleföretag anmäler utan dröjsmål till nödmyndigheterna sådana betydande störningar i myndighetsnätet VIRVE som påverkar nödmyndigheternas operativa teletrafik.

Teleföretaget anmäler minst tre dygn i förväg till nödmyndigheterna sådana drift-, underhålls-, bygg- och ändringsarbeten som har betydande inverkan på nödmyndigheternas operativa teletrafik i VIRVE-nätet.

Teleföretaget överenskommer med nödmyndigheten i förväg när det på grund av drift-, underhålls-, bygg- eller ändringsarbeten blir nödvändigt att avbryta eller stänga en betydande del av nödmyndighetens operativa teleförbindelser i VIRVE-nätet och när reservroutningar eller tillfälliga kopplingar inte arrangeras.

6.3 Ändringar och upphörande av störningen

Ett teleföretag anmäler utan dröjsmål till nödmyndigheterna väsentliga ändringar i samt upphörande av sådana störningar som nämns i 6.1 och 6.2.

6.4 Innehållet i anmälningar

Av anmälningarna framgår åtminstone följande fakta: störningens belägenhet, föremål, orsak, omfattning och inverkan samt tidpunkt för när störningen började och uppskattning om hur länge den pågår, åtgärder som bör vidtas, informationslämnare och kontaktperson. Ett exempel på anmälningsblankett finns i bilaga 1.

6.5 Handhavande av anmälningar

Ett teleföretag anmäler de störningar som nämns i 6.1 och 6.2 till den nödmyndighet vars verkningssområde störningarna gäller. Anmälningen sker på en särskild blankett (t.ex. bilaga 1) eller på något annat motsvarande sätt. Anmälningen sänds till nödmyndigheterna per e-post eller per telefax eller på något annat pålitligt sätt som nödmyndigheten och teleföretaget har kommit överens om. Nödmyndigheten kvitterar anmälningarna omedelbart efter att ha fått dem. Nödmyndigheten ser till att de behövliga anmälningarna går framåt. Teleföretaget definierar närmare i sina anvisningar till vilken nödcentral, polisens alarmeringscentral, sjöräddningscentral och sjöräddningsundercentral störningarna i vederbörande områdets nödtrafik informeras.

6.6 Adresser

Kommunikationsverket för en förteckning över vederbörande nödcentral, polisens alarmeringscentral och sjöräddningscentral för var och en av Finlands kommuner och underrätter teleföretagen om nödmyndigheternas kontaktuppgifter samt ändringar i uppgifterna.

7 INFORMATION TILL ANDRA

7.1 Intern information och information till andra teleföretag

Ett teleföretag arrangerar sin interna information om störningar som nämns i 6.1 och 6.2 och överenskommer om den ömsesidiga informationen mellan teleföretagen. Teleföretaget ger arrangemanget områdets nödmyndigheter till känna. Det rekommenderas att teleföretaget underrätter det andra teleföretaget åtminstone om sådana situationer som orsakar störningar i nödtrafiken för det andra teleföretagets kunder.

7.2 Information till befolkningen, teleföretagets kunder och media

Nödmyndigheterna sköter den behövliga informationen till befolkningen om störningarna i nödtrafiken. Informationen sköts bl.a. via radio. Det finns anvisningar om myndighetsinformation i beredskapsanvisning 1/2004.

Det rekommenderas att teleföretaget informerar sina egna kunder i förväg när det måste avbryta nödsamtalsförbindelser på grund av drift-, underhålls-, bygg- eller ändringsarbeten.

Med tanke på förbindelserna till nödcentraler rekommenderas att om det finns ett fel eller pågående arbete som stör nödsamtal så kopplar teleföretaget till kommunikationsnätet en automatisk utrustning som ger råd för användare om hur man bör förfara i denna situation.

Teleföretaget kan ge upplysningar till media om störningar som nämns i 6.1 och 6.2. Det rekommenderas att teleföretagets information sköts under kontroll av den enhet som vanligen tar hand om informationen på teleföretaget.

Nödmyndigheterna informerar befolkningen om eventuell jourtjänst skilt för varje fall.

ANMÄLAN TILL NÖDMYNDIGHET OM STÖRNINGAR I NÖDTRAFIKEN		
[] Anmälan om påbörjande, [] Anmälan om upphörande, [] Förhandsbesked, [] Anmälan om ändring		
Teleföretagets namn	ANMÄLER	[] Till nödcentralen [] Till sjöbevakningssektionens ledningscentral [] Till polisens larmcentral
BEFOLKNINGENS NÖDTRAFIKFÖRBINDELSER		
[] TILL DET ALLMÄNNA NÖDNUMRET 112 [] TILL POLISENS NÖDNUMMER 10022 TILL SJÖRÄDDNINGENS LARMNUMMER		
[] 020410 00 [] 020410 01 [] 020410 02 [] 020410 03		
[] HAR BLOCKERATS / [] KAN BLOCKERAS [] ANNAN STÖRNING Störningens verkningsområde:		
[] Störningen gäller mobilnät/ följande tjänsteoperatörer:		
[] Störningen gäller det fasta nätet för följande operatörer:		
[] Störningens belägenhet, föremål och orsak:		
[] Åtgärder som genomförs:		
[] Ytterligare upplysningar:		
[] Tidpunkt för när störningen började: [] Uppskattning av störningens varaktighet: [] Störningen upphörde:		
TELEFÖRETAGETS ANVISNINGAR OM ÅTGÄRDER FÖR NÖDMYNDIGHETEN		
[] Ytterligare upplysningar på numret:		
[] Följande förbindelser fungerar trots störningen:		
Adress för kvittering:		
[] Anmälan om påbörjande [] Anmälan om ändring [] Anmälan om upphörande getts från teleföretaget		
[] Nödmyndighetens kvittering till teleföretaget för mottagning av denna anmälan (datum, klockslag och underskrift):		

Distribution: