

Der Regierungsrat des Kantons Thurgau an den Grossen Rat

GRG Nr.	16	EA 165	480
---------	----	--------	-----

Frauenfeld, 7. April 2020

218

Einfache Anfrage von Pascal Schmid und Thomas Thalmann vom 12. Februar 2020 „Tote Leitungen im Notfall – was tut der Kanton?“

Beantwortung

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Der Regierungsrat nimmt zum Vorstoss wie folgt Stellung:

I. Vorbemerkungen

Die Notruftelefonie der Kantonalen Notrufzentrale (KNZ) der Kantonspolizei Thurgau wurde in den Jahren 2018 und 2019 auf die neue All-IP-Technologie umgestellt. Dies war nötig, weil die Swisscom die alte Technologie aufgekündigt hat und nur noch eine einzige Übertragungstechnik für Telefon, Internet, Daten und TV nutzt. Oberste Priorität für die KNZ hat die Entgegennahme von Notrufen hilfesuchender Personen. Dabei gilt der Grundsatz, dass möglichst keine Notrufe verloren gehen.

Im Projekt „Umstellung der Telefonie auf All-IP“ wurde besonders darauf geachtet, dass die Notruftelefonie der KNZ redundant aufgebaut wird. Dies bedeutet, dass mehrere Rückfallebenen die Notruftelefonie absichern. Bereits im Jahr 2017 wurde für die Notruftelefonie bei der KNZ die „Dynamische Leitweglenkung“ (DLWL) eingeführt. Diese überwacht ständig die Zustellung der Notrufe vom öffentlichen Swisscomnetz zur KNZ. Bei einer Störung werden die Notrufe automatisch auf eine Rückfallebene weitergeleitet. Seit jeher wird die Notruftelefonie ständig überprüft und auf dem neusten Stand gehalten. Bis zum Hausanschluss hat die Kantonspolizei indessen keinen Einfluss auf das öffentliche Swisscomnetz.

II. Beantwortung der einzelnen Fragen

Frage 1

Nach den Erkenntnissen der Kantonspolizei gingen bei den in der Einfachen Anfrage erwähnten Netzausfällen der Swisscom im Kanton Thurgau keine Notrufe verloren. Die KNZ war grundsätzlich über sämtliche Notrufnummern erreichbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KNZ haben Testanrufe durchgeführt. Diese waren stets erfolgreich. Bei den thematisierten Ausfällen griff jeweils die DLWL. Über konkrete Gefährdungen ist der Kantonspolizei nichts bekannt.

Frage 2

Die KNZ wurde über die Netzausfälle durch die Swisscom via Mail orientiert. Dies allerdings relativ spät, so dass die Probleme mit der Telefonie schon vorher durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kantonspolizei selber festgestellt worden waren. Sowohl die Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten (KKPKS) wie auch die Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren (KKJPD) haben im Februar bzw. März 2020 bei der Swisscom interveniert. Es fand zwischenzeitlich eine erste Sitzung zwischen der KKPKS und der Geschäftsleitung der Swisscom zu den IT-Ausfällen statt. Die Swisscom stellte dabei in Aussicht, alle nötigen Massnahmen zu treffen, um solche Störuereignisse in Zukunft zu verhindern. Folgende Massnahmen hat die Swisscom bereits abgeschlossen oder geplant:

Der Informationsfluss bei Wartungsarbeiten und Störungen wurde optimiert und die Verfügbarkeit des Swisscom Service Desks und des IT-Störungsmanagements wurde erhöht. Bis Ende Juni werden zudem die Swisscom-interne Alarmierung bei Ablösung der DLWL/Notrufüberwachung und die vereinfachte Einrichtung von Umleitungen auf alternative Nummern umgesetzt. Per Ende des dritten Quartals 2020 soll in der DLWL-Notrufüberwachung implementiert werden, dass das Routing auf ein Alternativziel ausbleibt, wenn die Notrufnummer besetzt ist. Ergänzend zu diesen Massnahmen hat die Swisscom eine unabhängige Analyse der IT-Architektur und der Prozesse bei Ernst & Young in Auftrag gegeben. Die Resultate dieses End-to-End Resilienz Assessments erwartet die Swisscom per Mai 2020 und wird dies auch entsprechend kommunizieren.

Fragen 3 und 4

Solche grossflächigen Ausfälle der Telefonie sind neu. Offensichtlich ist seit der Umstellung der Notruftelonomie auf All-IP das Netz der Swisscom anfälliger auf Störungen. Im Moment stehen der Bevölkerung indessen keine echten Alternativen zum Swisscom-netz zur Verfügung. Sämtliche Infrastrukturen der Notruftelonomie in der Schweiz basieren im Wesentlichen auf Swisscom. Das bedeutet, dass selbst dann, wenn jemand über einen anderen Provider einen Notruf absetzen will, die nächstliegende Notrufzentrale bei einem Ausfall von Swisscom nicht erreichbar sein wird.

Eine alternative Möglichkeit für die Alarmierung der Blaulichtorganisationen durch die Bevölkerung besteht zum einen mit den lokalen Polizeiposten. Die Kantonspolizei prüft

zudem Massnahmen, um bei Netzausfällen die Erreichbarkeit der KNZ zu verbessern, wenn die Posten nicht besetzt sind.

Im Weiteren besteht für die Blaulichtorganisationen eine Option mit dem System „Alertswiss“. Dort können via App entsprechende Informationen verbreitet werden. Allerdings sind die Blaulichtorganisationen auch hier auf gewisse Internet-Dienste der Swisscom angewiesen. Diese bietet zudem die Möglichkeit, die identischen Informationen via Social Media über den Kanal von „Twitter“ und in Zukunft auch über „Facebook“ parallel zu verbreiten. Zu „Alertswiss“ wurde die Öffentlichkeit bereits mehrfach in den Medien informiert.

Eine zusätzliche Möglichkeit steht der Schweiz und auch dem Kanton Thurgau mit dem System „Polyalert“ (System für die Alarmierung und Ereigniskommunikation an die Bevölkerung) zur Verfügung. Dies bedeutet, dass allenfalls in Verbindung mit einem Sirenenalarm sogenannte „ICARO-Meldungen“ über die Radio-Kanäle von SRF an die Bevölkerung verbreitet werden können

Für medizinische Notfälle betreiben die beiden Spitäler Frauenfeld und Münsterlingen Notfallstationen. Die Bevölkerung kann diese im Notfall auch ohne vorgängige Anmeldung direkt aufsuchen.

Der Präsident des Regierungsrates

Der Staatsschreiber-Stellvertreter