

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

KR-Nr. 211/2014

Sitzung vom 1. Oktober 2014

1045. Anfrage (Ausfall der Notrufnummern 112 und 117 bei der Kantonspolizei Zürich)

Kantonsrätin Silvia Steiner, Zürich, und Kantonsrat Thomas Vogel, Illnau-Effretikon, haben am 1. September 2014 folgende Anfrage eingereicht:

Gemäss diversen Medienmitteilungen fiel am 13. August 2014 ein Teil der Telefonanlage der Zürcher Kantonspolizei aus. Die Störung hatte zur Folge, dass die Notrufnummer und die Hauptnummer der Kantonspolizei Zürich zwischen ca. 08.00 und 10.30 Uhr ausfielen. Die Einsatzzentralen der Stadtpolizeien Winterthur und Zürich seien nicht von der Störung betroffen gewesen.

Wir erlauben uns, in diesem Zusammenhang folgende Fragen zu stellen:

1. Worauf ist die Störung zurückzuführen? Wäre diese Störung allenfalls vermeidbar gewesen?
2. Welches Notprozedere ist für eine derartige Störung vorgesehen? Weshalb dauerte der Unterbruch rund zweieinhalb Stunden?
3. Welche Redundanzen sind für derartige Störungen vorgesehen? Besteht die technische Möglichkeit, in einem solchen Störfall auf die Notfallnummern der Stadtpolizeien auszuweichen bzw. Anrufe auf deren Zentralen umzuleiten?
4. Gibt es weitere Bemerkungen zu diesem Vorfall?

Auf Antrag der Sicherheitsdirektion

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Anfrage Silvia Steiner, Zürich, und Thomas Vogel, Illnau-Effretikon, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Die Kantonspolizei war über die Notrufnummern 112 und 117 immer erreichbar. Die Störung war Folge eines Software-Updates auf dem internen Sprachsystem. Während der ganzen Dauer der Störung war es aber möglich, über die Notrufnummern 112 und 117 eingehende Anrufe entgegenzunehmen und die erforderlichen Massnahmen in die Wege zu leiten. Mit einer zusätzlichen Kontrolle vor der operativen Umsetzung wäre die Störung allenfalls ganz zu vermeiden gewesen.

Zu Frage 2:

Die technische Störung betraf nicht die Erreichbarkeit der Kantonspolizei, sondern die interne Weiterleitung von Notrufen an die Arbeitsplätze der Disponenten in der Einsatzzentrale. Über Notrufapparate, die für solche Fälle zur Verfügung stehen, kann aber sichergestellt werden, dass Notrufe trotzdem entgegengenommen und bearbeitet werden können. Diese Notrufapparate kamen am 13. August 2014 zum Einsatz.

Nach Entdeckung und Behebung der Störung konnten die Notrufe nach und nach wieder an die regulären Arbeitsplätze der Einsatzdisponenten weitergeleitet werden.

Zu Frage 3:

Die Einsatzzentrale der Kantonspolizei in Zürich und die Verkehrsleitzentrale Letten verfügen über identische Arbeitsplätze und sind redundant aufgebaut.

Eine Umleitung der bei der Kantonspolizei eingehenden Notrufe zur Stadtpolizei könnte nur in Zusammenarbeit mit der Swisscom erfolgen und dürfte einige Zeit in Anspruch nehmen. Eine solche Umleitung wäre indessen wenig sinnvoll, da die Stadtpolizei nicht über die erforderlichen Voraussetzungen verfügt, um die Einsatzmittel der Kantonspolizei zu disponieren.

Zu Frage 4:

Der Vorfall hat gezeigt, dass den Informatik- und Kommunikationsmitteln der Polizei und qualifiziertem Personal für den Betrieb eine grosse Bedeutung zukommt. Da auch dann Störungen nicht ganz auszuschliessen sind, sind vorbereitende Massnahmen zur Behebung und Überbrückung unerlässlich. Diese haben am 13. August 2014 funktioniert.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates sowie an die Sicherheitsdirektion.

Vor dem Regierungsrat
Der stv. Staatsschreiber:
Hösli