

310/2014 S
17.12.2014

**Tiedottaminen hätäliikenteen
häiriöistä**
Viestintäviraston suosituksia

310/2014 S

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Soveltamisala	3
3	Termit ja määritelmät	3
4	Lainsäädäntöperusta	4
5	Tiedottamisen järjestäminen teleyrityksessä	5
5.1	Vastuu tiedottamisen järjestämisestä	5
5.2	Hätäliikenteen häiriöistä ilmoittaminen käyttökeskukselle tai valvomolle ..	5
6	Teleyritysten ilmoitukset hätäviranomaisille	6
6.1	Hätäliikenteen häiriöt	6
6.2	Muutokset ja häiriötilanteen päätyminen.....	6
6.3	Ilmoitusten sisältö.....	6
6.4	Ilmoitusten hoitaminen.....	7
6.5	Luettelo hätäviranomaisista.....	7
7	Teleyritysten ilmoitukset Viestintävirastolle	7
	LIITE1 HÄTÄLIIKENTEEN HÄIRIÖILMOITUS HÄTÄVIRANOMAISALLE	8

310/2014 S
17.12.2014

1 Johdanto

Tämä suositus korvaa Viestintäviraston suosituksen 310/2012 S Tiedottaminen hätäliikenteen häiriöistä.

2 Soveltamisala

Tämä suositus koskee tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 278 § mukaista teleyritysten tiedottamista hätäviranomaisille hätäpuheluiden kannalta merkittävistä viestintäverkon, verkkopalvelun ja viestintäpalvelun vikatilanteista ja häiriötilanteista. Lisäksi suositus käsittelee teleyritysten tiedottamista hätätekstiviestien kannalta merkittävistä vika- ja häiriötilanteista.

Suositus kattaa teleyritysten tiedottamisen ennalta arvaamattomista ja ennakoitavissa olevista hätäliikenteen vika- ja häiriötilanteista.

Tämä suositus ei koske teleyritysten toimivuuden häiriötilanteista ilmoittamista Viestintävirastolle tai viestintäpalvelujen käyttäjille. Näistä on määrätty erikseen Viestintäviraston määräyksessä 66.

Tämä suositus ei koske hätäviranomaisten tiedottamista suurelle yleisölle. Siitä on säädetty erikseen.

3 Termit ja määritelmät

Tässä suosituksessa käytetään seuraavia määritelmiä:

Merkittävä hätäliikenteen häiriö

Merkittävällä hätäliikenteen häiriöllä tarkoitetaan hätäliikenteen vika- tai häiriötilannetta, joka on laajuudeltaan Viestintäviraston määräyksen 66 11 § mukaisen käyttäjälle tiedottamisen tiedotuskynnyksen ylittävän vian tai häiriön laajuinen.

Määräyksen 66 11 § mukaan:

Teleyrityksen on tiedotettava käyttäjille vähintään sellaisista viestintäverkkonsa tai -palvelunsa toimivuuteen vaikuttavista häiriötilanteista, jotka kestävät yhtäjaksoisesti yli 60 minuuttia ja vaikuttavat vähintään 250 käyttäjään.

Jos puhelinpalvelun, tekstiviestipalvelun tai internet-yhteyspalvelun toimivuuden häiriötilanne kestää yhtäjaksoisesti yli viikon ajan, on teleyrityksen tiedotettava siitä käyttäjille, vaikka vika vaikuttaisi alle 250 käyttäjään.

Lisäksi määräyksen perustelumuiotiossa tarkennetaan tiedotuskynnystä matkaviestinverkkojen osalta seuraavasti:

310/2014 S

17.12.2014

Matkaviestinverkoissa 250 käyttäjän rajana voidaan pääsääntöisesti soveltaa kolmen, yhtenäisen maantieteellisen alueen muodostavan, tukiaseman peittoaluetta, ellei teleyrityksellä ole tarkempaa arviota tukiasemien alueella olevasta käyttäjämäärästä tai tiedossa ei ole että rinnakkaisten solujen peittoalue kattaa vikaantuneen tukiaseman peittoalueen ja näin ollen käyttäjille näkyvät vaikutukset ovat vähäiset tai lähes huomaamattomat.

Hätänumero

Hätänumerolla tarkoitetaan yleistä hätänumeroa 112.

Hätäpuhelu

Hätäpuhella tarkoitetaan tässä suosituksessa yleisessä viestintäverkossa tapahtuvaa väestön puhelinliikennettä yleiseen hätänumeroon 112 sekä meripelastuksen hälytysnumeroihin 0294 1000, 0294 1001 ja 0294 1002.

Hätätekstiviesti

Hätätekstiviestillä tarkoitetaan tässä suosituksessa matkaviestinverkon SMS (Short Message Service) -sanomaa, jonka käyttäjä voi lähettää numeroon 112.

Hätäliikenne

Hätäliikenteellä tarkoitetaan tässä suosituksessa hätäpuheluita sekä hätätekstiviestejä.

Hätäliikenteen häiriö

Hätäliikenteen häiriöllä tarkoitetaan tässä suosituksessa hätäliikenteen ennalta arvaamatonta tai ennakoitavissa olevaa vikaa, häiriötä, estoa tai katkosta.

Hätäviranomainen

Hätäviranomaisella tarkoitetaan tässä suosituksessa hätäkeskusta, meripelastuskeskusta ja meripelastuslohkokeskusta.

4 Lainsäädäntöperusta

Tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 278 §:n mukaan:

Puhelinverkossa toimiva teleyritys on velvollinen osaltaan huolehtimaan siitä, että käyttäjät saavat puhelimitse sekä tekstiviestillä yhteyden maksutta yleiseen hätänumeroon 112.

Teleyrityksen on viipymättä ilmoitettava hätäkeskukselle, meripelastuskeskukselle ja meripelastuslohkokeskukselle hätäpuheluiden välittämisen kannalta merkittävistä viestintäverkon, verkkopalvelun ja viestintäpalvelun vikatilanteista ja häiriötilanteista.

310/2014 S

17.12.2014

Tämä suositus koskee teleyritysten tiedottamista

- hätäkeskuksille hätäpuheluiden ja hätätekstiviestien kannalta merkittävistä viestintäverkon, verkkopalvelun ja viestintäpalvelun häiriöistä sekä

- teleyritysten tiedottamista meripelastuskeskukselle ja meripelastuslohkokeskuksille hätäpuheluiden kannalta merkittävistä viestintäverkon, verkkopalvelun ja viestintäpalvelun häiriöistä.

5 Tiedottamisen järjestäminen teleyrityksessä

5.1 Vastuu tiedottamisen järjestämisestä

Teleyrityksen on täsmällisesti määriteltävä yksiköt, tahot tai henkilöt, jotka vastaavat hätäliikenteen häiriöistä tiedottamisesta. Tiedotusvastuut määritellään ympärivuorokautisiksi.

Normaalikäytäntö on määritellä tiedotusvastuu käyttökeskuksen tai valvomon tehtäväksi.

Käyttökeskus tai valvomo huolehtii saamansa valvontatiedon, häiriöilmoituksen tai katkaisulupapyyntöön perusteella ilmoituksesta hätäviranomaisille.

Teleyritys laatii ja pitää ajan tasalla kirjalliset ohjeet siitä, miten ilmoitukset ja tiedotukset eri hätäviranomaisille hoidetaan. Teleyritys tallentaa puoli vuotta jokaisesta tämän suosituksen tarkoittamasta häiriötapauksesta hätäviranomaisille lähetetyt tiedot, joiden perusteella tilanne ja toimenpiteet voidaan selvittää jälkikäteen.

5.2 Hätäliikenteen häiriöistä ilmoittaminen käyttökeskukselle tai valvomolle

Teleyritys laatii ja pitää ajan tasalla kirjalliset ohjeet siitä, miten havaituista hätäliikenteen häiriöistä, niiden olennaisista muutoksista ja päättymisestä ilmoitetaan teleyrityksen omalle yksikölle (käyttökeskukselle tai valvomolle), joka edelleen huolehtii tiedottamisesta hätäviranomaisille kohdan 5.1 mukaisesti.

Teleyritys laatii ja pitää ajan tasalla kirjalliset ohjeet sopimismenettelystä ja töiden suorittamisesta, kun käyttö-, kunnossapito-, rakentamis- tai muutostöiden vuoksi joudutaan katkaisemaan tai sulkemaan hätäliikenteeseen vaikuttavia yleisen viestintäverkon osia tai kun on vaara, että hätäliikenne voi edellä mainittujen töiden johdosta häiriintyä.

Suositellaan, että hätäviranomaiset ilmoittavat alueellaan havaitsemistaan hätäliikenteen häiriöistä asianomaiselle teleyritykselle.

310/2014 S

17.12.2014

6 Teleyritysten ilmoitukset hätäviranomaisille

6.1 Hätäliikenteen häiriöt

Teleyritys ilmoittaa viipymättä hätäviranomaisille merkittävistä hätäliikenteen häiriöistä, jotka liittyvät väestön puhelinyhteyksiin yleiseen hätänumeroon 112 tai meripelastuksen hälytysnumeroihin 0294 1000, 0294 1001 ja 0294 1002 tai väestön tekstiviestiyhteyksiin numeroon 112.

Teleyritys ilmoittaa hätäviranomaisille viimeistään kolme vuorokautta etukäteen tai mahdollisimman aikaisessa vaiheessa käyttö-, kunnossapito-, rakentamis- tai muutostöiden aiheuttamista merkittävistä hätäliikenteen häiriöistä. Ennakoilmoituksesta huolimatta teleyrityksen tulee ilmoittaa hätäviranomaisille häiriöstä myös siinä vaiheessa, kun ennakoilmoituksen mukainen toimenpide käynnistetään.

6.2 Muutokset ja häiriötilanteen päättyminen

Teleyritys ilmoittaa viipymättä hätäviranomaisille kohdassa 6.1 mainittujen häiriöiden olennaisista muutoksista ja päättymisestä.

Pitkittyneiden häiriötilanteiden tapauksessa teleyrityksen tulee uusia ilmoitus viimeistään 12 tunnin kuluessa häiriön alkamisesta, vaikka tilanteessa ei olisi tapahtunut olennaisia muutoksia.

6.3 Ilmoitusten sisältö

Ilmoituksista käyvät ilmi Viestintäviraston määräyksen 66 14 § mukaiset tiedot.

Määräyksen 14 § mukaan:

Tietoyhteiskuntakaaren 274 §:ssä edellytetyn häiriön arvioidun keston, käyttäjien käytettävissä olevien suojaustoimenpiteiden, niiden mahdollisten kustannusten ja lisätietolähteiden lisäksi teleyrityksen on toimivuuden häiriötilanteista koskevissa tiedotteissa kerrottava vähintään:

- 1. mihin viestintäpalveluun vika tai häiriö vaikuttaa,*
- 2. miten vika tai häiriö vaikuttaa viestintäpalvelun käyttöön,*
- 3. mikä on vian tai häiriön maantieteellinen vaikutusalue ja*
- 4. milloin vika tai häiriö on havaittu.*

Lisäksi tiedoissa on mainittava tietojen antaja ja yhdyshenkilö.

Verkko-operaattorin tulee ilmoituksessaan kertoa myös ne verkossaan toimivat palveluoperaattorit, joiden toimintaan häiriö vaikuttaa.

310/2014 S

17.12.2014

6.4 Ilmoitusten hoitaminen

Teleyritys ilmoittaa kohdassa 6.1 mainituista häiriöistä sen vaikutusalueen hätäviranomaiselle sitä varten laaditulla lomakkeella (esim. liite 1) tai vastaavalla muulla tavalla. Suositellaan, että teleyritys automatisoi häiriötiedotusprosessia mahdollisuuksien mukaan siten, että käyttäjätiedotuksessa ja hätäviranomaistiedotuksessa käytettävät tiedot yhteneviltä osiltaan saadaan muodostettua yhdellä kertaa. Ilmoitus toimitetaan hätäviranomaisille sähköpostilla tai telekopiona tai muulla hätäviranomaisen ja teleyrityksen sopimalla luotettavalla tavalla. Hätäviranomaisen kuittaa saamansa ilmoitukset viipymättä. Hätäviranomaisen huolehtii tarvittavista ilmoituksista eteenpäin. Teleyritys määrittelee ohjeissaan tarkemmin, mille hätäkeskukselle, meripelastuskeskukselle ja meripelastuslohkokeskukselle kunkin alueen hätäliikenteen häiriöistä ilmoitetaan.

6.5 Luettelo hätäviranomaisista

Viestintävirasto ylläpitää luetteloa kunkin kunnan osalta asianomaisesta hätäkeskuksesta, meripelastuskeskuksesta ja meripelastuslohkokeskuksesta ja toimittaa luettelon teleyrityksille.

7 Teleyritysten ilmoitukset Viestintävirastolle

Viestintäviraston määräys 66/2014 M määrittelee viat (A-, B- ja C-luokka), joista Viestintävirastolle on tehtävä ilmoitus sekä viat, joista on tiedotettava käyttäjille. Tämän suosituksen mukaisesti hätäviranomaisille tiedottamisen rajat ovat samat kuin määräyksen 66 mukaiset käyttäjille tiedottamisen rajat. Suuri osa vioista, joista annetaan tiedotus käyttäjille ja hätäviranomaisille, on vaikutukseltaan niin pieniä, ettei niistä määräyksen 66 määrittelemien luokkien perusteella tarvitse ilmoittaa Viestintävirastolle.

Viestintävirasto näkee tärkeäksi saada tiedot kaikista hätäliikenteeseen vaikuttavista vioista, joista kuuluu tiedottaa hätäviranomaisille. Tietoja tarvitaan toisaalta ajantasaisen viestintäverkkojen tilannekuvan muodostamiseen ja toisaalta tietoyhteiskunta- ja turvallisuusviranomaisten edellyttämän hätäviranomaisille tiedottamisen toimivuuden valvomiseksi.

Kohdan 6 mukaiset ilmoitukset toimitetaan hätäviranomaisten lisäksi tiedoksi Viestintävirastolle sähköpostitse osoitteeseen viat@ficora.fi.

310/2014 S
 17.12.2014

LIITE1 HÄTÄLIIKENTEEEN HÄIRIÖILMOITUS HÄTÄVIRANOMAISELLE

HÄTÄLIIKENTEEEN HÄIRIÖILMOITUS HÄTÄVIRANOMAISELLE	
<input type="checkbox"/> Alkamisilmoitus, <input type="checkbox"/> Loppumisilmoitus, <input type="checkbox"/> Ennakkoilmoitus, <input type="checkbox"/> Muutosilmoitus	
Teleyrityksen nimi	ILMOITTAA <input type="checkbox"/> Hätäkeskukselle <input type="checkbox"/> Meripelastuksen johtokeskuksille
VÄESTÖN PUHELINYHTEYDET <input type="checkbox"/> YLEISEEN HÄTÄNUMEROON 112 MERIPELASTUKSEN HÄLYTYSNUMEROIHIN <input type="checkbox"/> 0294 1000 <input type="checkbox"/> 0294 1001 <input type="checkbox"/> 0294 1002	
VÄESTÖN TEKSTIVIESTIYHTEYDET <input type="checkbox"/> NUMEROON 112 <input type="checkbox"/> OVAT ESTYNEET / <input type="checkbox"/> VOIVAT ESTYÄ <input type="checkbox"/> MUU HÄIRIÖ Häiriön vaikutusalue:	
<input type="checkbox"/> Häiriö koskee matkaviestinverkkoja/ seuraavia palveluoperaattoreita:	
<input type="checkbox"/> Häiriö koskee seuraavien operaattoreiden kiinteätä verkkoa:	
<input type="checkbox"/> Häiriön maantieteellinen vaikutusalue:	
<input type="checkbox"/> Häiriön vaikutus:	
<input type="checkbox"/> Lisätietoja antaa:	
<input type="checkbox"/> Häiriön alkamisaika: <input type="checkbox"/> Häiriön arvioitu kesto: <input type="checkbox"/> Häiriö loppui:	
TELEYRITYKSEN TOIMINTAOHJEET HÄTÄVIRANOMAISELLE <input type="checkbox"/> Lisätietoja numerosta:	
<input type="checkbox"/> Seuraavat yhteydet toimivat häiriöstä huolimatta: Kuittausosoite:	
<input type="checkbox"/> Alkuilmoitus <input type="checkbox"/> muutosilmoitus <input type="checkbox"/> loppumisilmoitus annettu teleyrityksestä	
<input type="checkbox"/> Hätäviranomaisen kuittaus teleyritykselle tämän ilmoituksen vastaanottamisesta (pvm, kellonaika ja allekirjoitus):	