



Anhang 1.8 der Verordnung des Bundesamtes für Kommunikation vom 9. Dezember 1997 über
Fernmeldedienste und Adressierungselemente (SR 784.101.113/1.8)

Technische und administrative Vorschriften

betreffend

die Meldung von Netzstörungen

Ausgabe 1: 31.01.2014

Inkrafttreten: 01.07.2014

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Bestimmungen	3
1.1	Geltungsbereich	3
1.2	Rechtliche Grundlagen	3
1.3	Zweck der Störungsmeldung	3
1.4	Bekanntgabe der Daten	3
2	Meldepflichtige Störung	3
2.1	Betroffene Fernmeldedienste	3
2.2	Störungsgrad	4
2.3	Störungsreichweite	4
2.4	Störungsdauer	4
3	Inhalt der Störungsmeldung	4
3.1	Angaben	4
3.2	Erstmeldung	5
3.3	Zwischenmeldung	5
3.4	Endmeldung	5
3.5	Beispiel einer Störungsmeldung	5
3.6	Abschlussbericht	5
4	Zeitpunkt und Adressierung der Störungsmeldung	5
4.1	Erstmeldung	5
4.2	Zwischenmeldung	5
4.3	Endmeldung	5
4.4	Adressierung	5
4.5	Subsidiäre Adressierung	6

1 Allgemeine Bestimmungen

1.1 Geltungsbereich

Die vorliegenden technischen und administrativen Vorschriften (TAV) richten sich an alle Fernmeldedienstanbieterinnen (FDA). Sie definieren die meldepflichtigen Störungen, legen den Inhalt der Störungsmeldung fest und regeln das Verfahren zu deren Weiterleitung an das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM). Sie ersetzen alle bisherigen, zwischen FDA und dem BAKOM getroffenen Vereinbarungen bezüglich Störungsmeldungen.

1.2 Rechtliche Grundlagen

Die vorliegenden TAV bilden Anhang 1.8 der Verordnung des Bundesamtes für Kommunikation vom 9. Dezember 1997¹ über Fernmeldedienste und Adressierungselemente. Sie stützen sich auf Artikel 96 und 105 Absatz 1 der Verordnung vom 9. März 2007² über Fernmeldedienste (FDV).

1.3 Zweck der Störungsmeldung

Die Daten aus der Störungsmeldung werden im Rahmen von Artikel 13a des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997³ (FMG) durch das BAKOM bearbeitet. Sie dienen im Zusammenhang mit Krisensituationen:

- a. der Gewinnung von Erkenntnissen über die Verfügbarkeit von Fernmeldediensten und -infrastrukturen;
- b. der Förderung angemessener Schutzmassnahmen;
- c. der Sicherstellung des Informationsflusses im Allgemeinen und der Erfüllung des Kommunikationsauftrags des BAKOM im Besonderen.

1.4 Bekanntgabe der Daten

Das BAKOM kann die Daten aus der Störungsmeldung im Rahmen von Artikel 13b FMG anderen Behörden bekanntgeben.

Erkenntnisse aus der Störungsmeldung können anderen Behörden, nationalen und internationalen Fach- und Koordinationsstellen sowie den betroffenen FDA und Fachverbänden in Form von anonymisierten Berichten zur Verfügung gestellt werden.

2 Meldepflichtige Störung

2.1 Betroffene Fernmeldedienste

Meldepflichtig sind Störungen, die folgende Fernmeldedienste betreffen:

- a. öffentlicher Telefondienst;
- b. Zugang zu den Notrufdiensten (zentrale Funktionen der Leitweglenkung und Standortidentifikation der Notrufe);
- c. Datenübertragung für den Zugang zu öffentlichen Netzen/Diensten (z. B. Internet);
- d. Übertragung von Radio- und Fernsehprogrammen zuhanden von Endkundinnen und -kunden.

¹ SR 784.101.113

² SR 784.101.1

³ SR 784.10

2.2 Störungsgrad

Meldepflichtig sind Störungen, wenn ein Dienst für die Endkundinnen und -kunden

- a. vollständig unterbrochen ist, oder
- b. eindeutig eingeschränkt ist.

Beispiele einer eindeutigen Einschränkung sind im Anhang aufgeführt.

2.3 Störungsreichweite

Meldepflichtig sind Störungen mit folgenden Reichweiten:

- a. *netzneutrale Fernmeldedienste (Fernmeldedienste, die auf anderen Fernmeldediensten – insbesondere der Datenübertragung über Internet – aufbauen, ohne dass die beteiligten Fernmeldediensteanbieterinnen vertraglich miteinander verbunden sein müssen)*: Meldepflichtig sind Störungen, die mindestens 30 000 Endkundinnen und -kunden in der Schweiz potenziell betreffen. Massgebend ist die durchschnittliche Nutzung des betroffenen Fernmeldedienstes während eines Tages, bezogen auf den letzten, vollständig verfügbaren Kalendermonat.
- b. *festnetzbasierete Fernmeldedienste*: Meldepflichtig sind Störungen, die mindestens 30 000 Endkundinnen und -kunden in der Schweiz betreffen. Massgebend ist die Zahl der Anschlüsse.
- c. *mobildfunkbasierte Fernmeldedienste*: Meldepflichtig sind Störungen, die mindestens 25 Senderstandorte in einem zusammenhängenden Gebiet betreffen. Massgebend ist die Zahl der Senderstandorte pro Technologie (z. B. Global System for Mobile Communications [GSM], Universal Mobile Telecommunications System [UMTS]).
- d. *rundfunkbasierte Fernmeldedienste*: Meldepflichtig sind Störungen, die mindestens 30 000 Endkundinnen und -kunden in der Schweiz potenziell betreffen.

2.4 Störungsdauer

Meldepflichtig sind Störungen, die nicht innerhalb einer Stunde behoben werden können.

3 Inhalt der Störungsmeldung

3.1 Angaben

Die Störungsmeldung enthält folgende Angaben:

- a. Basisangaben:
 1. FDA-Bezeichnung,
 2. eindeutige Referenznummer der Störung,
 3. Status,
 4. Zeitpunkt der Störungsmeldung (Datum; Zeitangabe nach Universal Time Coordinated [UTC] oder Ortszeit Schweiz),
 5. Beginn der Störung (Datum; Zeitangabe: UTC oder Ortszeit Schweiz),
 6. betroffene Dienste,
 7. betroffenes Gebiet,
 8. Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Rückfragen (ständig erreichbar);
- b. Störungsbeschreibung:
 9. Ausmass der Störung aus Kundensicht (unterbrochen; eindeutig eingeschränkt),
 10. Zahl betroffener Endkundinnen und -kunden (gerundet auf 1000) bzw. Mobilfunk-senderstandorte,
 11. genaue Gebietsbeschreibung;

c. Störungsursache/n (Mehrfachnennungen möglich):

12. Aufzählung aller Ursachen anhand der folgenden Kategorien: Kabelbruch, Energieausfall, Hardware-Fehler, Software-Fehler, Naturereignis, menschlicher Fehler (z. B. Konfigurationsfehler), Cyber-Angriff, anderer böswilliger Eingriff, zur Zeit unbekannt;

d. Folgen:

13. getroffene Massnahmen und Stand der Störungsbehebung,
14. Ende der Störung (Datum; Zeitangabe: UTC oder Ortszeit Schweiz).

3.2 Erstmeldung

Die Erstmeldung dient der Mitteilung einer meldepflichtigen Störung. Sie enthält mindestens die Basisangaben nach Ziffer 3.1 Buchstabe a.

3.3 Zwischenmeldung

Die Zwischenmeldung dient der Aktualisierung der Angaben einer Erstmeldung aufgrund neuer oder zusätzlicher Erkenntnisse. Sie enthält alle verfügbaren Angaben nach Ziffer 3.1 Buchstaben a – d.

3.4 Endmeldung

Die Endmeldung dient der Bestätigung der Störungsbehebung. Sie enthält alle Angaben nach Ziffer 3.1 Buchstaben a – d.

3.5 Beispiel einer Störungsmeldung

Ein Beispiel einer Störungsmeldung ist im Anhang aufgeführt.

3.6 Abschlussbericht

Das BAKOM kann nach Bedarf einen Abschlussbericht insbesondere über die Ursachen, die Reparaturmassnahmen und die gewonnenen Erkenntnisse einfordern.

4 Zeitpunkt und Adressierung der Störungsmeldung

4.1 Erstmeldung

Erstmeldungen müssen bei der Feststellung einer meldepflichtigen Störung erfolgen.

4.2 Zwischenmeldung

Zwischenmeldungen müssen innerhalb von zwei Stunden nach Vorliegen neuer oder korrigierter Angaben nach Ziffer 3.1 Buchstaben a – d und maximal 24 Stunden nach vorheriger Erst- oder Zwischenmeldung erfolgen.

4.3 Endmeldung

Endmeldungen müssen innerhalb von zwei Stunden nach der Behebung der Störung erfolgen.

4.4 Adressierung

Störungsmeldungen sind per E-Mail oder Meldeformular an das BAKOM zu senden:

Email-Adresse: telecom-incident@bakom.admin.ch

Meldeformular: <https://www.eofcom.ch/>

4.5 Subsidiäre Adressierung

Falls die Email-Adresse und das Meldeformular gemäss Ziffer 4.4 nicht verfügbar sind, haben Störungsmeldungen an folgende Telefonnummer zu erfolgen: 0848 14 15 16.

Biel, 31. Januar 2014

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

Philipp Metzger
Direktor

Erläuterung der eindeutigen Einschränkung

Als eindeutige Einschränkung eines Fernmeldedienstes gelten insbesondere:

- die kommunikationserschwerende Beeinträchtigung des öffentlichen Telefondienstes;
- zugesicherte Datenraten können maximal zu 50 Prozent garantiert werden;
- die Nichtverfügbarkeit von zugangsberechtigten Radio- oder Fernsehprogrammen⁴;
- eine nicht sichergestellte Leitweglenkung oder Standortidentifikation der Notrufe.

Beispiel einer Störungsmeldung

Inhalt gemäss Ziffer 3.1	Beispiel
FDA-Bezeichnung	„Communications Switzerland Inc.“
eindeutige Referenznummer der Störung	ABC 123
Status	offen
Zeitpunkt der Störungsmeldung (Datum; UTC Zeitangabe)	30.04.2013; 14:50 UTC
Beginn der Störung (Datum; UTC Zeitangabe)	30.04.2013; 13:35 UTC
betroffene Dienste	Telefonie, analog und ISDN
betroffenes Gebiet	Zürcher Oberland
Telefonnummer und E-Mail-Adresse für Rückfragen	+41 29 123 45 67; nmc@beispiel.ch
Ausmass der Störung aus Kundensicht (vollständig unterbrochen; eindeutig eingeschränkt)	vollständig unterbrochen
Zahl betroffener Endkundinnen und -kunden (gerundet auf 1000)	40 000
genaue Gebietsbeschreibung	Bezirke Hinwil, Pfäffikon, Uster
Störungsursache	zur Zeit unbekannt
getroffene Massnahmen und Stand der Störungsbehebung	Untersuchung läuft
Ende der Störung (Datum, UTC Zeitangabe)	voraussichtlich 30.04.2013, 23:00 UTC

⁴ Artikel 59 und 60 des Bundesgesetzes vom 24. März 2006 über Radio und Fernsehen (RTVG; SR 784.40)