

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dennis Gladiator (CDU) vom 20.12.22

und Antwort des Senats

Betr.: Erreichbarkeit der Leitstellen in Hamburg

Einleitung für die Fragen:

In Hamburg wird von der Feuerwehr und Polizei das Hamburger Einsatzleitsystem (HELs) als Kern der Einsatzleittechnik in der Rettungsleitstelle (RLST) der Feuerwehr und in der Polizeieinsatzzentrale (PEZ) verwendet. Das vorhandene System HELs wird aktuell modernisiert und soll 2025 durch ein neues Einsatzleitsystem ersetzt werden. Durch Softwareumstellung kommt es immer wieder zu Systemausfällen und damit zu Problemen der Erreichbarkeit. Überdies fallen die für Anfragen von Journalisten und Medienvertretern geschalteten Rufnummern zuweilen aus, werden umgeleitet oder sind gestört.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Am 22. November 2022 gegen 22.00 Uhr und am 19. Dezember 2022 gegen 11.35 Uhr gab es jeweils eine Störung im Hamburger Einsatzleitsystem (HELs). Bei dem HELs-Ausfall vom 22. November 2022 gab es einen Fehler in der Datenbank des Systems. Für etwa 15 Minuten war die Bedienung des Einsatzleitsystems nicht möglich. Nach Beseitigung der Störung war das System vollständig funktionsfähig. Am 19. Dezember 2022 kam es bei Wartungsarbeiten zu unerwarteten Auswirkungen, die eine Störung der Datenbank ausgelöst haben. Ab circa 13.10 Uhr war das Hauptsystem wieder verfügbar. Für diesen Zeitraum wurde in einer Rückfallstufe gearbeitet.

Trotz der Störungen konnten alle Notrufe entgegengenommen und Einsatzkräfte entsandt werden.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

Frage 1: *Welche Störungen des Hamburger Einsatzleitsystems gab es bisher im Jahre 2022?*

Frage 2: *Wann sind die Leitsysteme ausgefallen und was waren die Gründe, jeweilige Dauer und Auswirkungen davon im Einzelnen?*

Antwort zu Fragen 1 und 2:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 3: *Welche Kosten sind durch die Ausfälle gegebenenfalls jeweils entstanden?*

Antwort zu Frage 3:

Die Polizei hat einen Servicevertrag mit dem Hersteller von HELs. Soweit Störungen nicht bereits behördenintern behoben werden können, erfolgt die Inanspruchnahme von Leistungen des Herstellers gemäß der Vereinbarung. Die mit Systemstörungen verbundenen Kosten werden nicht gesondert erfasst.

Frage 4: *Sind im Zuge der Ausfälle Personen verstorben?
Falls ja, wann, wie viele und wie stellen sich die Sachverhalte jeweils im Einzelnen dar?*

Antwort zu Frage 4:

Nein. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 5: *Warum kam es mehrfach zu Störungen?*

Antwort zu Frage 5:

Siehe Vorbemerkung.

Frage 6: *Wer ist verantwortlich für die Störungen beziehungsweise die Sicherstellung des ungestörten Betriebs?*

Antwort zu Frage 6:

Die Betriebsverantwortung für die Einsatzleittechnik in der Version ELT 2 verbleibt bei der IT der Polizei. Hierbei wird auf Vorleistungen diverser Dienstleister zugegriffen, die nur mittelbar beeinflussbar sind (zum Beispiel Verfügbarkeit Telefonnetz der Deutschen Telekom). Für die Dauer der Umstellung auf das neue HELS besteht Einvernehmen, dass PERLE den Betrieb in der Übergangphase unterstützt.

Frage 7: *Welche Vorsorgemaßnahmen wurden getroffen, um auch während laufender Modernisierungsmaßnahmen die Erreichbarkeit des Einsatzleitsystems zu garantieren, damit zeitkritische Notlagen wie Herzinfarkte, Unfälle oder Straftaten gemeldet werden und schnellstmöglich staatliche Hilfe angefordert werden kann sowie die Information der Öffentlichkeit gewährleistet bleibt?*

Antwort zu Frage 7:

Das Einsatzleitsystem der Leitstellen von Feuerwehr und Polizei verfügt über Redundanz- und Rückfallstufen. Damit sind die Leitstellen trotz etwaiger Beeinträchtigungen der Hauptsysteme weiterhin handlungsfähig.

Frage 8: *Ist die Sicherheit für den bevorstehenden Jahreswechsel gegen Ausfall gewährleistet, zumal Ausfälle meist geschehen, wenn es erhöhte Einsatzzahlen, wie zu Silvester, gibt?*

Antwort zu Frage 8:

Ja. Im Übrigen siehe Antwort zu 7.

Frage 9: *Wann soll(ten) alle Probleme am Einsatzleitsystem beseitigt sein?*

Antwort zu Frage 9:

Dem Hersteller wurde eine Frist zur Umsetzung noch bestehender Anpassungsbedarfe bis zum 30. April 2023 eingeräumt.

Frage 10: *Wann sind zukünftig kritische Modernisierungen beziehungsweise Erweiterungen am Einsatzleitsystem geplant?*

Antwort zu Frage 10:

Es sind gegenwärtig keine besonderen Modernisierungen oder Erweiterungen geplant.

Frage 11: *Warum wurden diese kritischen Eingriffe am Einsatzleitsystem während des laufenden Betriebs vorgenommen und nicht erst parallel mit dem neuen Einsatzleitsystem?*

Antwort zu Frage 11:

Da der Betrieb der Leitstellen nicht unterbrochen werden kann, wird bei Wartungsarbeiten der Hauptsysteme vor Beginn der Arbeiten geplant auf Redundanz- und Rückfallsysteme umgeschaltet und erst nach Bestätigung der erfolgreichen Wartung zurückgeschaltet. Alle Eingriffe am modernisierten HELS dienen der Behebung von Mängeln sowie der Beseitigung der genannten Störungen.

Ein Bezug zum aktuell in der Beschaffung befindlichen neuen Einsatzleitsystem ist nicht gegeben.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

Frage 12: *Wann wird das neue Einsatzleitsystem voll betriebsfähig sein?***Antwort zu Frage 12:**

Das neue Einsatzleitsystem ist aktuell in der Beschaffung und soll im Jahr 2025 in Betrieb genommen werden.

Frage 13: *Welche Vorgaben gibt es zur Besetzung der Pressestelle? An welchen Tagen ist sie grundsätzlich jeweils zu welchen Uhrzeiten erreichbar?***Antwort zu Frage 13:**

Die Pressestelle der Polizei Hamburg gibt gemäß § 4 des Hamburgischen Pressegesetzes Auskünfte zu Sachverhalten aus dem Zuständigkeitsbereich der Polizei an Medienvertreterinnen und Medienvertreter und ist derzeit von montags bis donnerstags von 07.30 Uhr bis 18.00 Uhr, freitags von 07.30 Uhr bis 17.00 Uhr und sonntags von 12.00 Uhr bis 15.00 Uhr erreichbar.

Außerhalb dieser Bürozeiten erteilt das Lagezentrum der Polizei Hamburg Medienvertreterinnen oder Medienvertreter Auskünfte zu aktuellen Polizeieinsätzen, sofern diese nicht unter dem Vorbehalt der Staatsanwaltschaft oder der Pressestelle der Polizei stehen. In diesen Fällen übernimmt die jeweilige Rufbereitschaft der Pressestelle in enger Abstimmung mit der Staatsanwaltschaft die Auskunftserteilung oder die Mitarbeitenden der SP 11 werden entsprechend instruiert. Darüber hinaus unterrichtet die Polizeipressestelle Medienvertreterinnen und -vertreter per Pressemitteilung über zusätzliche Erreichbarkeiten, beispielsweise anlässlich besonderer Einsatzlagen.

Die Pressestelle der Feuerwehr ist von Montag bis Freitag von 7.00 Uhr bis 15.00 Uhr für Anfragen von Medienvertreterinnen und Medienvertretern zu erreichen. In dieser Zeit ist mindestens eine diensthabende Pressesprecherin beziehungsweise ein Pressesprecher erreichbar. Außerhalb der regulären Servicezeiten der Pressestelle der Feuerwehr ist der Lagedienstführer für Presseanfragen ansprechbar.

Frage 14: *Wie häufig kam es bislang im Jahr 2022 aus welchen Gründen zu Ausfällen in der Pressestelle?***Antwort zu Frage 14:**

Im Jahr 2022 kam es weder in der Pressestelle der Polizei noch in der Pressestelle der Feuerwehr zu Ausfällen.

Frage 15: *Auf welche Informationen zu aktuellen Einsätzen kann die Pressestelle wann zugreifen?***Antwort zu Frage 15:**

Bei der Polizei haben alle Dienststellen gemäß der nur für den internen Dienstgebrauch bestimmten Polizeidienstvorschrift für den täglichen Dienst (PDV 350) die Pressestelle über presserelevante Ereignisse unverzüglich zu unterrichten, sofern diese nicht der Geheimhaltung, der möglichen Verletzung von schutzwürdigen Interessen oder der Gefährdung oder Beeinträchtigung von schwebenden Gerichts-, Bußgeld-, Disziplinar- oder Ermittlungsverfahren unterliegen.

Die Unterrichtung geschieht regelhaft durch proaktive Steuerung von polizeiinternen Ereignismeldungen durch die jeweilige Dienststelle per E-Mail oder per telefonischer Vorausmeldung. Daneben kann die Pressestelle über das Lagezentrum der Polizei Hamburg auf Informationen aus dem Einsatzleitsystem zugreifen.

Darüber hinaus holt die Pressestelle bei Bedarf einsatz- oder sachverhaltsbezogene Informationen telefonisch direkt bei den betroffenen Dienststellen ein.

Die Pressestelle der Feuerwehr kann jederzeit auf alle in der Rettungsleitstelle der Feuerwehr vorliegenden Daten zu aktuellen Einsätzen zugreifen.

Frage 16: *Wie ist der Sachstand zur geplanten Pressealarm-Erweiterung?
Wann soll diese endlich in Betrieb genommen werden?*

Antwort zu Frage 16:

Die Pressestelle der Feuerwehr informiert akkreditierte Medienvertreterinnen und Medienvertreter automatisiert über einen E-Mail-Verteiler zu presserelevanten Einsätzen. Die Erweiterung der Informationsmails um eine Darstellung der Alarmerhöhung ist voraussichtlich für das Jahr 2023 geplant.

Ein Service im Sinne der Fragestellung wird von der Pressestelle der Polizei nicht angeboten und ist bisher auch nicht geplant.