

Kdg B nr. 54 Politiets alarmcentralsystem (112-systemet)

Bilag 4

Rigspolitichefen

Kundgørelse B Nr. 54

Må ikke komme
til
uvedkommendes
kendskab

Informationsejer
Rigspolitiet, Budgetafd.

Sidst rettet den:

01.06.15

Første udgivelse den:

01.10.2002

Kontaktperson:

Koncernstyring

Koncernservice

Center for
Beredskommunikation

Journalnr

Bilag

Politiets alarmcentralsystem (112-systemet)

1. Indledning

I akutte situationer med livsfare eller behov for akut udrykning fra politi, brand, ambulance eller miljøberedskab, kan borgerne rekvirere hjælp ved at ringe til alarmcentralerne (112).

Alarmcentralerne betjenes af Københavns Brandvæsen, der dækker Storkøbenhavn, og politiet, som betjener resten af Danmark. I tilfælde af travlhed på alarmcentralen i København viderestilles opkald herfra til politiets alarmcentraler.

Politidirektøren i Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi samt Politidirektøren i Østjyllands Politi er ansvarlig for bemanning og korrekt betjening af politiets alarmcentraler.

2. Om 112-systemet

Politiets alarmcentralløsning fungerer systemteknisk som en samlet alarmcentral, der betjenes fra Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi (Slagelse) og Østjyllands Politi (Aarhus).

Politiets 112-system består overordnet af et telefonsystem til modtagelse og diri-gering af opkald og en call center softwareløsning (Solidus), der integrerer en 112 software applikation og støtteværktøjer som f. eks. digitale kort. Dertil er der knyttet en særlig 118 telefonnummerdatabase over samtlige kendte telefonnumre med navneoplysninger, som præsenteres ved opkald til 112. Endelig er der et system til metadata og voice logning af alle opkald til 112.

Rigspolitiet, Center for Beredskommunikation, bistår løbende politikredsene med generel vejledning og support vedrørende betjeningen af 112-systemet.

Rigspolitiet fastsætter de uddannelsesmæssige minimumskrav for personalet på alarmcentraler og udbyder undervisning heri.

3. Håndtering af alarmopkald

I forbindelse med de indkomne opkald til politiets alarmcentraler skal alarmoperatøren hurtigst muligt fastlægge identitet og kontaktoplysninger til anmelderen, så hjælpen kan sendes til den korrekte adresse.

Til dette indeholder 112-systemet en række databaser og støtteværktøjer, der kan anvendes i forbindelse med stedfæstelsen af hændelsen.

Alarmcentralerne kan via 112-systemet aktivere samtidige beredskaber i Danmark bortset fra det statslige beredskab og ekspertberedskaber.

Når årsag og sted for hændelsen er klarlagt, sender alarmoperatøren via 112-systemet en elektronisk melding (opgave) til de relevante beredskaber. Meldingen vælges fra en såkaldt årsagspickliste. Hver årsag udløser en bestemt ud-kaldskombination, fx går en melding om færdselsuheld med fastklemte til både politiet, det kommunale redningsberedskab og det præhospitale beredskab, mens sygdomsmeldinger kun går til det præhospitale beredskab.

Kdg B nr. 54 Politiets alarmcentralsystem (112-systemet)

Alarmoperatøren skal sikre, at de relevante beredskaber kvitterer for opgaven og følger op med telefonisk kontakt, hvis dette ikke sker.

Hvis opkaldet vedrører sygdom eller tilskadekomst skal alarmoperatøren snarest muligt via 112-systemet etablere et konferencekald med den relevante regionale vagtcentral, der varetager hele den sundhedsfaglige indsats. I det omfang alarm-operatøren vurderer, at opkaldet er af politimæssig interesse, forbliver operatøren på linjen, jf. Justitsministeriets retningslinjer af 18. december 2012 herom.

4. Lagring af oplysninger i 112-systemet

I 112-systemet lagres data i to formater. Lydoptagelser lagres i en voicelog, mens øvrige data lagres i en hændelseslog.

5. Slettefrister for oplysninger i 112-systemet

Slettefristen for personoplysninger i form af lyd, der lagres i 112-systemet, er 6 måneder fra lagringstidspunktet.

Slettefristen for personoplysninger i form af øvrige data, der lagres i 112-systemet, er 3 år fra lagringstidspunktet.

Herudover kan opkaldsdata lagres i anonymiseret form til brug for styringsmæssige og statistiske formål.

Behandling af personoplysninger i 112-systemet skal ske i overensstemmelse med reglerne i persondatalovgivningen.

6. Sikkerhed

Rigspolitiets Sikkerhedshåndbog (Politiet og it-sikkerhed) finder anvendelse på alle politiets it-systemer og it-udstyr. Sikkerhedshåndbogen indeholder interne forskrifter om sikkerhedsforanstaltninger bl.a. for opbevaring og adgang til syste-merne.

7. Udvikling, drift og vedligeholdelse

Rigspolitiet, Center for Beredskabskommunikation, der er systemejer i forhold til politiets 112-system, har det overordnede ansvar for den løbende udvikling heraf i samarbejde med Rigspolitiet, Koncern IT.

Rigspolitiet, Center for Beredskabskommunikation, varetager endvidere vedligeholdelse af databaser mv., samt det løbende samarbejde med de øvrige beredskaber i forhold til vedligeholdelse af årsagspicklisterne og de udkaldskombinationer, som årsagerne udløser.

Rigspolitiet, Koncern IT, har ansvaret for den daglige drift af 112-systemet, hvorfor der skal rettes henvendelse hertil i tilfælde af driftsforstyrrelser og lignende. Henvendelse vedrørende betjeningsproblemer mv. rettes til Rigspolitiet, Center for Beredskabskommunikation, der i nødvendigt omfang inddrager leverandøren.

Uddannelse af alarmoperatører udbydes løbende af Rigspolitiet efter dialog med Østjyllands samt Sydsjællands og Lolland-Falsters Politi. De konkrete minimumskrav til kompetenceniveauet for personalet på alarm- og vagtcentraler fastlægges og opdateres løbende af Rigspolitiet og vil fremgå af Rigspolitiets uddannelseskatalog.

8. Udlevering af oplysninger

Kdg B nr. 54 Politiets alarmcentralsystem (112-systemet)

Afgørelse om udlevering af oplysninger fra 112-systemet træffes ud fra gældende aktindsigtsregler mv. af den politikreds, der har besvaret opkaldet.

Politidirektørens afgørelse kan påklages til Rigspolitiet.

Rigspolitiet henviser efter forespørgsel andre politikredse, offentlige myndigheder og borgere til den politikreds, som har besvaret opkaldet.

Oplysninger udleveret til brug for straffesager eller administrative sager indgår efterfølgende i den konkrete sag og følger arkiveringsreglerne for denne.

Rigspolitiet træffer afgørelse om udlevering af statistiske oplysninger til videnskabelige eller andre lignende formål, der har væsentlig samfundsmæssig betydning.

9. Ikrafttræden

Denne kundgørelse træder i kraft den 1. juni 2015. Samtidig ophæves kundgørelse B nr. 54 af 1. oktober 2002.

Nikolaj Veje
økonomidirektør