

Softwarefehler und Hardwareausfälle stören den Telefon- und Internetzugang – ENISAs Jährlicher Fehlerbericht

ENISA veröffentlicht seinen jährlichen Fehlerbericht, welcher eine aggregierte Analyse derjenigen sicherheitsrelevanten Ereignisse enthält, durch die im Jahr 2014 schwere Ausfälle verursacht wurden. Störfälle werden auf jährlicher Basis von den Telekom-Regulierungsbehörden an die Agentur und die Europäische Kommission gemeldet, wie in Artikel 13a der [Rahmenrichtlinie \(2009/140/EC\)](#) festgelegt.

Der Bericht bietet auf aggregierter Ebene einen Überblick über die betroffenen Dienstleistungen und Netzwerkanlagen, sowie über die Grundursachen der Zwischenfälle. Im Jahr 2014 wurden **137 größere Zwischenfälle** gemeldet. Die Meldungen kamen aus **24 EU-Mitgliedstaaten** sowie **einem EFTA-Mitglied**. Aus **4** Ländern kamen keine Meldungen über signifikante Störfälle. Die meisten gemeldeten Zwischenfälle stehen in Zusammenhang mit der Festnetztelefonie. Zu den häufigsten Ursachen für Störfälle zählt technisches Versagen, von dem größtenteils Schalter und Router betroffen sind.

Die Hauptergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Die Festnetztelefonie ist am meisten betroffen**, mit etwa der Hälfte aller gemeldeten Zwischenfälle (47%). Dies bedeutet eine Veränderung im Vergleich zu anderen Berichtsjahren, in denen das **mobile Internet und die Mobiltelefonie** am meisten von Zwischenfällen betroffen waren. Die Störfälle im **mobilen Internet und der Mobiltelefonie** beeinträchtigen die meisten Endnutzer, mit 1.7 bzw. 1.2 Millionen Nutzern pro Zwischenfall
- **Auswirkung auf Notrufe**: 29% der Zwischenfälle beschreiben Probleme beim Erreichen der 112-Notfalldienste.
- **Systemausfälle oder technisches Versagen verursachen die meisten Ausfälle** mit 65% aller gemeldeten Zwischenfälle. Dabei stellen Softwarefehler und Hardwareausfälle die häufigsten Ursachen für die Beeinträchtigung von Schaltern und Routern dar. Zudem spielt auch **menschliches Versagen** eine große Rolle, was auf die Notwendigkeit einer verbesserten Zusammenarbeit zwischen Anbietern, Bauarbeitern und Drittanbietern von Geräten und Managed Services hinweist.*
- **Fehlerhafte Softwareänderungen sowie Updates haben die größte Auswirkung** hinsichtlich verlorener Nutzer-Stunden (Nutzerverbindungen und Dauer)

Diese Muster sind besonders wichtig für Risikobewertungen und Schwachstellenanalysen. Rückschlüsse über die Hauptmuster von Störfällen tragen auf Politikebene zu den strategischen Maßnahmen bei, um die Sicherheit im elektronischen Kommunikationssektor zu erhöhen.

ENISAs Geschäftsführer Udo Helmbrecht kommentierte: *“Alle Teile der Gesellschaft sind auf öffentliche elektronische Kommunikationsnetzwerke und die damit verbundenen Dienstleistungen angewiesen. Transparenz sowie Diskussionen über die Ursachen der Zwischenfälle sind unerlässlich für die Risikobewertung und die Verbesserung des Sicherheitsniveaus. ENISA widmet sich der Erhöhung der Widerstandskraft im Bereich der elektronischen Kommunikation und wird weiterhin Transparenz bei der Meldung von Zwischenfällen fördern und sich für eine systematische Vorgehensweise hin zu erhöhten Sicherheitsmaßnahmen im Sektor einsetzen.”*

In diesem Kontext bewertet ENISA den Effekt des Systems für die Berichterstattung über Zwischenfälle nach Artikel 13a, während eine Studie zur Analyse der alternativen Indikatoren für die Messung der Auswirkung auf elektronische Kommunikationsdienstleistungen durchgeführt wird. Zusätzlich erstellte ENISA einen [Leitfaden zu Bedrohungen und Werten im Telekommunikationssektor](#), ein Glossar über die wesentlichsten Bedrohungen und Netzwerkkomponenten, die bei Störungen der elektronischen Kommunikationsnetzwerke -und Dienstleistungen eine Rolle spielen.

Die Berichte in voller Länge finden Sie hier:

[Jährlicher Fehlerbericht 2014](#)

[Leitfaden zu Bedrohungen und Werten im Telekommunikationssektor](#)

Anmerkungen für Herausgeber:

*ENISAs Bericht über den [Schutz von unterirdischer elektronischer Kommunikationsinfrastruktur](#) und [Sichere IKT-Beschaffung im Bereich der elektronischen Kommunikation](#).

Die Berichterstattung über größere Zwischenfälle in einem kurzen [Video](#) erklärt.

Jährliche Fehlerberichte [2013](#), [2012](#), [2011](#)

Artikel 13a der [Rahmenrichtlinie \(2009/140/EC\)](#) im EU-Rechtsrahmen für elektronische Kommunikation.

Für Presseanfragen:

Bitte kontaktieren Sie press@enisa.europa.eu , **Tel.** +30 2814 409 576