

Целых два часа экстренные службы не отвечали на звонки попавших в беду жителей.

На прошлой неделе в Массачусетсе произошёл серьёзный сбой в работе системы 911, что вызвало временное отключение экстренной службы в регионе. Во вторник, с 13:15 до 15:15 по местному времени система 911 была полностью недоступна, что сделало невозможным вызов экстренных служб по этому номеру.

По заявлению Департамента 911 штата Массачусетс, сбой был вызван мерой безопасности, предотвращающей кибератаки, а именно — межсетевым экраном. Вероятно, всё дело было в его неправильной конфигурации, однако точная причина всё ещё уточняется.

Даже несмотря на сбой, система позволила диспетчерским центрам идентифицировать номер звонящего и перезванивать, благодаря чему Департамент не зафиксировал негативных последствий для экстренных ситуаций во время инцидента.

Фрэнк Позняк, местный исполнительный директор Департамента 911, отметил, что представители службы стремятся обеспечить надёжные и современные услуги 911 для всех жителей и гостей штата, и поэтому примут все необходимые меры для предотвращения подобных случаев в будущем.

В момент сбоя, комиссар полиции Бостона по имени Майкл Кокс подчеркнул важность знания альтернативных способов получения помощи. Он посоветовал обращаться в местные полицейские департаменты в случае острой необходимости. «Если у вас возникли медицинские проблемы или требуется помощь пожарных, можно использовать местные экстренные call-боксы, расположенные на улицах, чтобы получить необходимую помощь», — добавил Кокс.

Представители медицинских центров сообщили, что их операции не были затронуты сбоем. Так, в Tufts Medical Center сообщили, что их внутренний экстренный номер для службы безопасности оставался активным и функционировал. В Massachusetts General Hospital также не зафиксировали проблем, связанных со сбоем. Более того, представитель Ассоциации здоровья и больниц Массачусетса сообщил, что вообще не был осведомлён о каких-либо инцидентах.

Тем не менее, сбой вызвал путаницу в других северо-восточных штатах, где некоторые жители ошибочно получили уведомления на свои телефоны. Однако власти штатов Мэн, Нью-Гэмпшир, Род-Айленд, Нью-Йорк и Вермонт, жители которых тоже получили уведомления, подтвердили, что их системы работали без перебоев.

«Мы знаем, что некоторые жители Вермонта получили Push-уведомления о событии в Массачусетсе», — сказала Барбара Нил, исполнительный директор Vermont Enhanced 911 Board. «Точная причина неизвестна, но это может быть связано с тем, что некоторые люди подписались на систему оповещения в Массачусетсе или находились рядом с границей штата во время рассылки уведомлений».

Ранее в Массачусетсе уже случались периодические сбои системы 911, которые были связаны с проблемами в компании CenturyLink, базирующейся в Луизиане, что затронуло некоторых клиентов Verizon. А в апреле на территории штата Миссури при установке фонарного столба рабочие повредили волоконно-оптическую линию, что привело к отключению службы 911 в Небраске, Неваде и Южной Дакоте.

Подобные инциденты подчеркивают важность наличия надёжных резервных систем и протоколов в критически важной инфраструктуре. Хотя современные технологии значительно улучшили возможности реагирования на чрезвычайные ситуации, они также создали новые уязвимости. Поэтому крайне важно, чтобы общество было подготовлено к потенциальным сбоям, зная альтернативные способы получения помощи и поддерживая традиционные методы коммуникации в рабочем состоянии.