



Stadtratsfraktion
Bürgerliche Mitte – Freie Wähler / Bayernpartei
Frau Stadträtin Sabathil
Herrn Stadtrat Altmann
Herrn Stadtrat Dr. Assal
Herrn Stadtrat Progl

04.05.2015

Beeinträchtigung der Arbeit von städtischen Angestellten durch Netzwerkabschaltungen?

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 00269
von Frau Stadträtin Sabathil / Herrn Stadtrat Altmann,
Herrn Stadtrat Dr. Assal, Herrn Stadtrat Progl
vom 31.03.2015, eingegangen am 31.03.2015

Sehr geehrte Frau Stadträtin Sabathil,
sehr geehrter Herr Stadtrat Altmann,
sehr geehrter Herr Stadtrat Dr. Assal,
sehr geehrter Herr Stadtrat Progl,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Immer wieder kommt es bei der Landeshauptstadt München zu Abschaltungen des Netzwerks, wobei diese für einzelne Referate oder die ganze Stadt stattfinden. Vorgekommen ist dies z. B. wieder am Donnerstag, den 19.03.2015, um kurz nach 16 Uhr während eines Vortrags bei der Besprechung der Hauptabteilungsleiter des Planungsreferates. Zum Vortrag fehlte daher die erläuternde Präsentation. Nach kurzem Austausch folgte die Erkenntnis, dass es sich um die Abschaltung für Service-Arbeiten von 16.00 bis 17.00 Uhr handelt. Während dieser Zeit können auch städtische Angestellte das Netzwerk nicht nutzen und ihre Arbeit somit nicht wie gewohnt erledigen.“

Zu den im Einzelnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Seit 01.07.2012 betreibt it@M die Netzwerk- und Serverinfrastruktur des Planungsreferates entsprechend einer Betriebsübernahmevereinbarung. Darin wurde die Wartungszeit, die im Planungsreferat bislang als Wartungsfenster genutzt wurde, übernommen (**Service-as-is**). Die Wartungen finden in einem Turnus von ca. 4 Wochen statt.

Es wurde aus betriebsorganisatorischen Gründen zusätzlich einvernehmlich abgesprochen, dass dieses Wartungsfenster nur bis zur Übernahme des Fileservice in den stadtweiten Fileservice verwendet wird. Das Wartungsfenster Freitag ab 15.00 Uhr wurde auch bereits in der von it@M und dem Planungsreferat unterschriebenen SLA-Rahmenvereinbarung vom 25.11.2013 festgehalten. Derzeit findet die Umstellung auf den neuen Fileservice statt, die nach jetzigem Kenntnisstand im Juli 2015 abgeschlossen sein wird. Ab diesem Zeitpunkt findet die Wartung dann auch im Planungsreferat freitags ab 15.00 Uhr statt.

Frage 1:

Welche regelmäßigen Arbeiten, bei denen das Netzwerk abgeschaltet werden muss, müssen – nach Referaten gegliedert – durchgeführt werden und wie häufig finden diese statt?

Antwort it@M:

it@M hat mit allen Referaten ein grundsätzliches Wartungsfenster, das freitags 15:00 Uhr beginnt und montags um 6:00 Uhr endet. Das Wartungsfenster wird regelmäßig von it@M zur Aktualisierung und Verbesserung der IT-Systeme genutzt. Eine Mitteilung dazu erfolgt 5 Arbeitstage vor Inanspruchnahme durch it@M, sowohl an die dIKAs der betroffenen Referate als auch durch einen Eintrag in einen Wartungskalender, der allen dIKAs zugänglich ist. Von diesem Wartungsfenster kann nach Rücksprache und Genehmigung durch das Referat / Eigenbetrieb abgewichen werden.

Ergänzung Planungsreferat:

Der Service wurde „as-is“ übergeben, das bedeutete, auch auf Grund von bestehenden Wartungsverträgen, ein Wartungsfenster donnerstags ab 16.00 Uhr außerhalb der Kernarbeitszeit. Die Wartungsverträge wurden an it@M übergeben. Eine Anpassung erfolgte nicht, da der Umzug auf einen gesamtstädtischen Fileservice bereits in Planung war. In der SLA- Rahmenvereinbarung zwischen it@M und dem Planungsreferat vom 25.11.2013 wurde bereits das Wartungsfenster freitags ab 15.00 Uhr festgehalten.

Frage 2:

Warum müssen diese während der Arbeitszeit bzw. Service-Zeit der LHM durchgeführt werden?

Antwort it@M:

Das grundsätzliche Wartungsfenster von it@M liegt nicht in der Kernarbeitszeit der Referate / Eigenbetriebe, sondern beginnt immer freitags ab 15.00 Uhr. Geplante Wartungen während der Kernarbeitszeit bzw. Servicezeit der Referate / Eigenbetriebe sind immer nur nach Rücksprache und Genehmigung durch das Referat / Eigenbetrieb möglich. Solche Wartungen dienen in den meisten Fällen der Behebung aktueller kritischer Probleme oder Risiken.

Ergänzung Planungsreferat:

In der damaligen Betriebsübernahmevereinbarung wurde die außerhalb der Kernzeit liegende Wartungszeit Donnerstag ab 16.00 Uhr übernommen (Service-as-is). Die Wartungen finden nur bei akutem Bedarf in einem Turnus von ca. 4 Wochen statt.

Es wurde zusätzlich einvernehmlich entschieden, dass dieses Wartungsfenster nur bis zur Übernahme des Fileservice in den stadtweiten Fileservice verwendet wird.

Frage 3:

Welche Kosten entstehen dadurch für die Landeshauptstadt München, wie viele Arbeitsstunden sind dadurch blockiert und wie viele Überstunden bei den Mitarbeitern ergeben sich durch die zwischenzeitlich Einschränkungen im Arbeitsablauf?

Antwort it@M:

Nachdem it@M Wartungen an der Netzwerk- und Serverinfrastruktur immer nur nach Ankündigung bzw. Absprache mit dem Kunden in Anspruch nimmt, ist es Aufgabe des jeweiligen dIKAs die Fachdienststellen über Einschränkungen im Betriebsablauf zu informieren. Einer Mehrbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch dieses Vorgehen vorgebeugt.

Durch das grundsätzliche Wartungsfenster freitags ab 15.00 Uhr trägt it@M Sorge dafür, die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Referate und Eigenbetriebe in einem geringst möglichen Maße in ihren Arbeitsabläufen einzuschränken.

Ergänzung Planungsreferat:

Das derzeit noch bestehende Wartungsfenster Donnerstag ab 16.00 Uhr für den Fileservice, ist im Referat bekannt und wird auch nur in dringenden Fällen verwendet (ca. alle 4 Wochen). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vorab darüber informiert und haben die Möglichkeit, Dateien lokal zu nutzen oder Arbeiten zu erledigen, für die ein Zugriff auf das Netzwerk nicht erforderlich ist (z. B. Aktenpflege, Teambesprechungen, Fachliteratur und stadtinterne Informationen lesen etc.). Das Fachverfahren zur Unterstützung der Baugenehmigungsverfahren (PRO-LBK) ist von dieser Wartung nicht betroffen.

Frage 4:

Gibt es zu den Abschaltungen Alternativen?

Antwort it@M:

Die Abschaltungen während Wartungszeiten dienen im Wesentlichen dazu, die Betriebsstabilität zu gewährleisten und die LHM mit den jeweils aktuellen technischen Standards zu versorgen. In der Regel werden in diesen Zeiträumen Änderungen an zentralen IT-Komponenten vorgenommen. Während dieser Arbeiten ist ein Zugriff auf die Systeme zur Sicherstellung der Datenintegrität nicht möglich.

Frage 5:

Könnten durch diverse Maßnahmen die Abschaltzeiten verkürzt werden?

Antwort it@M:

Im Rahmen der geplanten Wartungen werden Verbesserungen an der städtischen Soft- und Hardware vorgenommen um den Betrieb der städtischen IT sicherzustellen und den Support durch die Hersteller zu gewährleisten. Innerhalb it@M erfolgt selbstverständlich eine Abstimmung unter den einzelnen Serviceteams um Wartungen effizient durchzuführen und den Betrieb der Referate montags ab 6.00 Uhr sicherzustellen. Außerdem sind viele ITK-Systeme der LHM redundant ausgelegt. In diesen Fällen können Wartungen häufig an den redundanten Systemen vorgenommen werden, so dass sich der Ausfall auf die wenigen Minuten des Umschaltens reduziert.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dieter Reiter