



CSU-Stadtratsfraktion
Herrn Stadtrat Pretzl
Herrn Stadtrat Dr. Dietrich

14.08.2015

Nichts geht mehr im KVR – Wie wird der Bürgerservice sichergestellt?

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 00354
von Herrn Stadtrat Pretzl / Herrn Stadtrat Dr. Dietrich
vom 16.07.2015, eingegangen am 16.07.2015

Sehr geehrter Herr Stadtrat Pretzl,
sehr geehrter Herr Stadtrat Dr. Dietrich,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„In den Bürgerbüros des KVR ist es gestern Vormittag zu einem Systemausfall gekommen. Die IT-Umstellung der Software erfolgt am 29.06.2015. Jetzt ist das System wohl in die Knie gegangen. Gerade vor der Urlaubs- und Ferienzeit besteht in den Bürgerbüros eine erhöhte Frequenz. Wir müssen im Zuge der bürgerfreundlichen Verwaltung den Münchnerinnen und Münchnern auch in solchen Situationen einen bestmöglichen Service bieten.“

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

Frage 1:

Welche Gründe haben zu einem Systemausfall, 2 Wochen nach Einführung der neuen Software in den Bürgerbüros geführt?

Antwort it@M:

Am Wochenende des 27./28.06.2015 wurde das Einwohnersystem, eines der größten und zentralsten Alt-IT-Systeme der LHM abgelöst durch ein gekauftes und an die LHM-Bedarfe angepasstes Produkt. Seit Montag, den 29.06.2015 arbeiten alle städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem neuen System - insbesondere in den Bürgerbüros.

Seit Donnerstag, den 09.07.2015 wurden die Antwortzeiten des neuen Systems deutlich schlechter, was die ohnehin angespannte Arbeitssituation in den Bürgerbüros verschärfte. Die Analyse zeigte, dass eine Ursache sein könnte, dass einer von 12 erforderlichen Servern zu wenig Hauptspeicher besitzt. Um diese Möglichkeit auszuschließen, wurde entschieden den Hauptspeicher aufzurüsten.

Am Mittwoch, den 15.07.2015 wurde vor Dienstbeginn der Hauptspeicher des Windows-Servers erweitert. Der Server musste neu gestartet werden, damit die Erweiterung wirksam wird. Der Server ließ sich jedoch nicht mehr starten – weder mit noch ohne Speichererweiterung.

Dieser Server führt alle schreibenden Zugriffe auf die Einwohner-Datenbank durch. Deshalb waren weder Neuanlagen von Informationen noch Änderungen vorhandener Informationen möglich. Aus Sicht der Anwenderinnen und Anwender „stand“ das System.

Da auch Rücksicherung früherer Stände das Problem nicht behoben, musste it@M schließlich gemeinsam mit dem Software-Lieferanten einen komplett neuen Server aufsetzen. Dieser stand gegen 17 Uhr zur Verfügung, so dass das KVR ab dem nächsten Morgen wieder arbeiten konnte.

Die Ursache war ein (!) falsch eingetragener Buchstabe, der in der Systemkonfiguration den Neustart steuert. Der betroffene Server war bereits seit Produktivstart des neuen Systems nicht in der Lage, neu zu starten. Mit dem erstmaligen Neustart am 15.07.2015 wurde das schlummernde Problem virulent. Die Analysen haben gezeigt, dass dieser Fehler nach den Tests, jedoch unmittelbar vor Inbetriebnahme des neuen Systems, geschehen ist. In dieser Zeit musste das it@M-Team häufig über die Wochenenden und bis tief in die Nacht an der Fertigstellung des Projekts arbeiten. Dies hat den Flüchtigkeitsfehler mit seinen schwerwiegenden Folgen begünstigt.

Die Serverlandschaft zum Betrieb der neuen Einwohner-Software ist vom Lieferanten vorgegeben und sieht für den ausgefallenen Server keine Hochverfügbarkeit durch Doppelung vor. Die Virtualisierung aller Server im LHM-Rechenzentrum fängt zwar Hardwareprobleme im laufenden Betrieb ab, hilft aber nicht, wenn - wie im vorliegenden Fall - ein Server erst gar nicht gestartet werden kann.

Frage 2:

Wie kann den Bürgerinnen und Bürgern in dringenden Fällen (Reisepass, amtliche Dokumente) schnell und unbürokratisch geholfen werden?

Antwort KVR:

Die Möglichkeiten des Bürgerbüros sind bei einem Ausfall der EDV sehr eingeschränkt. Das Bürgerbüro ist bei der Bearbeitung fast aller Dienstleistungen, insbesondere bei Anträgen auf einen Reisepass oder Personalausweis, auf eine funktionierende EDV angewiesen. Im Fall eines Systemausfalls, wie am 15.07.2015, versucht das Bürgerbüro soweit als möglich zu helfen, z. B. Entgegennahme einer Anmeldung/Ummeldung/Abmeldung, Beglaubigung von Kopien und Unterschriften, usw.

Bei allen Anliegen, die eine Bearbeitung in der EDV erfordern, müssen die Bürgerinnen und Bürger heimgeschickt und auf einen der nächsten Tage vertröstet werden.

Für besonders dringende Fälle, in denen Personen noch am selben Tag ein Ausweisdokument benötigen, wird im Wege der Amtshilfe mit einer der Umlandgemeinden versucht eine Lösung des Problems zu erreichen. Dies ist bisher nur in sehr wenigen Fällen bei einem EDV-Ausfall erforderlich gewesen.

Frage 3:

Welche Maßnahmen werden ergriffen, um solche Ausfälle in der Zukunft zu verhindern?

Antwort it@M:

it@M hat mit dem KVR vereinbart, dass in Zukunft Änderungen an nicht hochverfügbaren Produkktivsystemen sowohl durch die Projektleitung als auch die it@M-Geschäftsbereichsleitung freigegeben werden müssen.

Als Sofortmaßnahme hat it@M noch am Tag des Ausfalls einen identischen Ersatzserver aufgebaut, der bei Defekten innerhalb von 10 Minuten einspringen kann (sog. „warm stand by“).

Derzeit stehen noch die Analyse und Behebung der Antwortzeit-Probleme im Vordergrund, aber parallel dazu hat it@M begonnen mit dem Hersteller nach geeigneten Hochverfügbarkeitslösungen zu suchen.

Mit freundlichen Grüßen

i. V.

gez.

Josef Schmid