



Herrn Stadtrat
Marian Offman
CSU-Stadtratsfraktion

09.02.2017

I. EDV an städtischen Arbeitsplätzen versagt zu oft?

Anfrage Nr. 14-20 / F 00788 von Herrn StR Marian Offman vom 21.12.2016,
eingegangen am 21.12.2016

Sehr geehrter Herr Stadtrat Offman,

in Ihrer Anfrage haben Sie folgenden Sachverhalt vorausgeschickt:

„Dem ehrenamtlichen Stadtrat erreichen zunehmend Beschwerden von städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern darüber, dass angesichts einer nicht funktionierenden EDV am Arbeitsplatz ein kontinuierliches Arbeiten oftmals nicht mehr möglich ist. Ein Mitarbeiter eines wichtigen kundenorientierten Referates berichtet, dass seit 1. November an sage und schreibe 35 Arbeitsstunden sein Computer nicht nutzbar war. Es wird von der absurden Situation berichtet, dass bei Computerausfall das zuständige Beratungstelefon nur vormittags und nicht nachmittags erreichbar sein soll. Das verfügbare Adobe-Programm zum Öffnen von PDF-Dateien soll aus 2008 stammen. Moderne PDF-Dateien könnten damit oftmals nicht geöffnet werden und außerdem entstünden mit der Nutzung dieses alten Programms Sicherheitslücken. Der neu integrierte elektronische Briefkasten und das ganze Programm und damit auch der Computer stürzen ab, wenn fünf empfangene Dateien gleichzeitig gelöscht werden. Die Reihe dieser Mängel könnte wohl fortgesetzt werden.“

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

Frage 1:

Können die vorbeschriebenen Mängel an den IT-Arbeitsplätzen von städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und seitens der zuständigen Verwaltung bestätigt werden?

Antwort it@M:

Grundsätzlich ist aufgrund der zweistufigen Leistungserbringung für die EDV am PC-Arbeitsplatz das jeweilige dIKA für den Arbeitsplatzservice verantwortlich. it@M liefert dazu als Basis jeweils

Rathaus, Marienplatz 8
80331 München
Telefon: (089) 233 - 782100
Telefax: (089) 233 - 782165

einen LiMux- und Windows-Standardclient an die dIKAs aus. Lediglich mit dem Baureferat und bei den Markthallen München existiert eine Kooperationsvereinbarung, in deren Rahmen der vollumfängliche Service am PC-Arbeitsplatz durch it@M erbracht wird.

Aufgrund Ihrer nachträglichen Ergänzung, dass es sich bei dem von Ihnen erwähnten Mitarbeiter um einen Kollegen der Branddirektion handelt, können wir den geschilderten Sachverhalt nachvollziehen. Bei it@M wurden im Zeitraum 21.11. bis 25.11. 2016 keine derartigen Störungen gemeldet. Deshalb haben wir zur Beantwortung Ihrer Anfrage die Branddirektion und die HA IV des Kreisverwaltungsreferates eingebunden.

Antwort Branddirektion:

Trotz intensiver Recherche konnten keine Assyst-Tickets im Zeitraum vom 02.11.2016 bis 02.12.2016 ermittelt werden, die einen derart langen Ausfall eines einzelnen PCs in der Branddirektion zum Anlass hatten. Im Zeitraum 21.11. - 25.11.2016 gab es allerdings akut Probleme mit der Anzeige von Mails und angefügten Dokumenten im Thunderbird. Ein Grund dafür war das kurzfristig voll gelaufene Ablagesystem für unsere POP3 Mailkonten (Füllstand 99 %) sowie die nahezu zeitgleich - im Rahmen des IKM Piloten - eingeschaltete Inline Anzeige im Thunderbird. Als Ergebnis blieben in manchen Thunderbird-Fenstern die Postfächer ohne Inhalt und grau hinterlegt. Diese sporadischen, nicht flächendeckenden Ausfälle, konnten im Laufe einer Woche vom dIKA der Branddirektion abgestellt werden. Dazu wurde die Mailablage um offensichtlich nicht mehr benötigte Einträge bereinigt, die Benutzerinnen und Benutzer zum Löschen von Mails und Mailanhängen aufgerufen sowie systemseitig u. a. die Snapshot-Zyklen des Ablagesystems reduziert.

Über die auftretenden Probleme sowie die getroffenen Abhilfemaßnahmen haben wir während der Störung und im Nachgang im Intranet der Branddirektion berichtet. Aufgrund der „hausgemachten“ Probleme gab es keine explizite Ticketzuweisung an it@M.

Die Branddirektion möchte seit Juli 2016 diese besagte Mailablage auflösen und die POP3 Mailkonten nach IMAP migrieren, wie das auch im Projekt MigMaK vorgesehen ist. Aufgrund des dafür erforderlichen, derzeit noch nicht voll einsetzbaren Migrationsskripts im Projekt MigMaK war das bisher noch nicht möglich.

Der reklamierte Versionsstand des Adobe Reader ist zutreffend und hängt damit zusammen, dass in der Branddirektion immer noch einzelne Basisclients 4.x zum Einsatz kommen. Ziel ist es, diese bis zur Migration von LDAP nach LDAP-TNG zu eliminieren. Dies gestaltete sich gerade mit dem damit verbundenen Versionswechsel von OpenOffice auf LibreOffice schwierig. Dieses Problem ist seit längerem bei it@M-I23 anhängig, da es mit LibreOffice generell ein Problem mit extrem langen Ladezeiten von Calc-Dokumenten bis zum Faktor 100 gibt. Betroffen sind verknüpfte Calc-Tabellen mit bedingten Formatierungen (siehe Referenz zum LiMux-Trac --> #18736 (Stabilität und Arbeitsfähigkeit mit LibreOffice-Calc)).

Derzeit sind noch ca. 20 BC 4.x im Einsatz; im November 2016 waren es noch ca. 60 BC 4.x.

Antwort Kreisverwaltungsreferat, HA IV:

Die geschilderten Problemstellungen können grundsätzlich bestätigt werden. Dennoch ist festzustellen, dass in dem genannten Zeitraum keine dem geschilderten Störungsbild und der geschilderten Störungsdauer entsprechenden Störungsmeldungen von Mitarbeitern im zuständigen dIKA eingegangen sind. Lediglich in der Woche von 21.11. bis 25.11.2016 waren sporadische, nicht flächendeckende Ausfälle der Mailablage der Branddirektion aufgetreten, die aus dem Füllstand der Mailablage (99 %) resultierten. Diese konnten innerhalb weniger Tage durch das dIKA der Branddirektion behoben werden.

Die betroffenen Bereiche wurden durch Informationen im Intranet der Branddirektion, das nicht von der Störung betroffen war, aktuell über die Störungsbeseitigung informiert. Zur Vermeidung von Wiederholungen wurden bereits dauerhafte Lösungen erarbeitet, die zusammen mit it@M noch umgesetzt werden müssen. Das Problem war schon im Vorfeld bekannt, konnte aber nicht kurzfristig unter wirtschaftlichen Rahmenbedingungen gelöst werden.

Frage 2:

Wenn ja, gibt es eine Statistik, die darüber Aussage trifft, wie viele Arbeitsstunden an städtischen Arbeitsplätzen durch Ausfall der EDV jährlich verloren gehen?

Antwort it@M:

Eine Statistik über die Aufzeichnung der gesamtstädtischen Ausfälle von PC-Arbeitsplätzen liegt aufgrund der dezentralen Zuständigkeit für die Störungserfassung bzw. der Erfassung in den dezentralen Ticketsystemen nicht vor. Durch diesen heute zweistufigen Service werden Störungen und Ausfälle zuerst beim sogenannten First Level Support vor Ort gemeldet. Dieser sitzt mit wenigen Ausnahmen in den dIKAs. Dort erfolgt eine hohe Erstlösung und ggf. eine Erfassung der Störungen in Referatssystemen.

Nur Störungen, die dort nicht bearbeitet werden können, werden an den IT-Dienstleister it@M gemeldet, sofern it@M hier zuständig ist. Diese Störungen werden bei it@M nach Kritikalität und Betroffenheit in eine Störungskategorie klassifiziert. Zu jeder dieser Kategorien sind Lösungsfristen definiert, die gemessen, monatlich ausgewertet und berichtet werden. Die vereinbarten Lösungsfristen werden regelmäßig mit einer Quote von über 90 % erfüllt bzw. übererfüllt.

Soweit it@M für die Entstörung von Arbeitsplätzen direkt zuständig ist (Kooperationspartnerschaft mit dem Baureferat, Betreuung der Markthallen München sowie it@M-eigene Arbeitsplätze) konnten 2016 über 90 % der Ausfälle innerhalb der vereinbarten Zeit behoben werden. Dieser Wert wird durch interne Zielvorgaben abgesichert.

it@M führt zudem seit April 2016 standardisierte stadtweite Kundenumfragen über die Zufriedenheit mit dem zentralen Service Desk von it@M durch. Im Durchschnitt werden dabei sehr gute Bewertungen vergeben.

Frage 3:

Welche Maßnahmen werden kurzfristig ergriffen, um diesen Missstand – so dieser tatsächlich besteht – zu beseitigen?

Antwort it@M:

MIT-KonKreT hat festgelegt, wie Störungen in der IT bearbeitet werden. Damit ist sichergestellt, dass Störungen zeitnah an die Zuständigen weitergeleitet und bearbeitet werden. Voraussetzung ist allerdings die Meldung der Störung durch den Anwender / die Anwenderin beim Service Desk.

Bei dem von Ihnen angesprochenen veralteten Softwarestand scheint es sich um einen Einzelfall zu handeln. Die LiMux- und Windows-Arbeitsplätze unterliegen einer regelmäßigen Aktualisierung, die gemeinsam zwischen Referaten und dIKAs vereinbart und im IT-Beirat verabschiedet wurde. Die Aktualisierungshäufigkeit ist dabei ein Kompromiss zwischen zeitnaher Aktualisierung und Machbarkeit, da eine Aktualisierung zuvor auf allen vorhandenen Konfigurationen bereitgestellt, ausgiebig getestet und auf die Endgeräte verteilt werden muss.

Für LiMux ist seit August 2016 die aktuelle Version das Release 5.5. verfügbar. Aus technischen Gründen muss diese Version zwingend bis Ende Q1 / 2017 überall installiert sein. Darin enthalten

sind aktuelle PDF-Leseprogramme (Okular aus 2014 und optional ein Adobe PDF-Reader aus 2013).

Das Vorgängerrelease LiMux 5.0 ist seit Dezember 2014 verfügbar und enthält die o. g. Versionen von PDF-Readern. Das noch weiter zurückgehende Release LiMux 4.1 stammt vom Juli 2012 und enthielt lediglich einen Adobe Acrobat Reader in der Version 9.4.2 aus 2011. Nur das LiMux Release 2.4, das seit März 2010 (!) verfügbar war, hatte einen Acrobat Reader in der Version 8, die vom Hersteller in 11 / 2008 ausgeliefert wurde.

Eine vergleichende Auswertung Stand Januar 2016 zu Dezember 2016 ergab folgenden Stand bzgl. der eingesetzten LiMux-Versionen in der Branddirektion:

	LiMux 2.4	LiMux 4.0	LiMux 4.1	Limux 5.0	LiMux 5.5
Jan. 2016	15	520	117	10	0
Dez. 2016	0	7	3	20	718

Für Windows wurde von it@M ein Release 0.3 erstmals in 2011 entwickelt und bereitgestellt. Auch der dort enthaltene Adobe PDF Reader hatte bereits mit der Version 9.4.1 eine damals aktuelle Version und nicht die angesprochene Version 8. Die neueren Releases von Windows (0.5, 1.0 und aktuell 1.1) wurden immer mit neueren Versionen ausgestattet. Seit Windows 1.0 im November 2014 ist die Version 11 im Einsatz.

Bezüglich der Ausfälle des Mail-Systems in der Branddirektion wurden die kurzfristig ergriffenen Maßnahmen bereits in der Antwort zu Frage 1 beschrieben.

Frage 4:

Gibt es einen Zusammenhang zwischen einer möglicherweise nicht funktionierenden EDV am Arbeitsplatz und der Notwendigkeit von Personalzuschaltungen?

Antwort it@M:

it@M versucht seit zwei Jahren Personal - insbesondere für die Windows-Arbeitsplatzentwicklung - einzustellen, wobei viele durchgeführte Bewerbungsverfahren erfolglos waren. Um dennoch die notwendige Entwicklung und den Betrieb aufrecht zu erhalten, arbeitet it@M auch mit externer Unterstützung um diesen Service zu leisten.

Von it@M wird ein zentraler, stadtweiter Service Desk bereit gestellt, der für die Service Desks der dIKAs und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kooperationspartner Baureferat, Markthallen München sowie für it@M von Montag – Donnerstag von 6:30 Uhr bis 19:30 Uhr und am Freitag von 6:30 Uhr bis 16:00 Uhr erreichbar ist.

Der Service Desk von it@M könnte zwar grundsätzlich auch, über Baureferat und Markthallen München hinaus, weitere Kooperationspartnerschaften eingehen. In der aktuellen zweistufigen Systemlandschaft wären hierzu allerdings umfangreiche technische und administrative Anpassungen notwendig. Dies verhindert derzeit auch eine kurzfristige, aushilfswise Übernahme dieser Aufgaben.

Antwort Branddirektion:

Der Service Desk der Branddirektion ist wegen Personalmangels täglich nur von 7:00 Uhr bis 12:00 Uhr erreichbar. Parallel dazu gibt es aber eine Serviceadresse, an die rund um die Uhr Störungsmeldungen gesendet werden können. Diese Serviceadresse wird von allen Dienstkräften des

Service Desk während der regulären Arbeitszeit ausgewertet. Anhand der aus den Mails erkennbaren Kritikalität der Störungen wird diese dann entsprechend bearbeitet oder weitergeleitet. Dabei wird der Ausfall eines einzelnen PCs in der Branddirektion (wie auch anderswo üblich) lediglich als Störung mit geringer Priorität gesehen, die nicht sofort behoben wird. Spätestens am nächsten Arbeitstag nimmt sich aber der Service Desk der Störungsbehebung an. Parallel dazu ist eine Eskalationsmöglichkeit über die Sachgebietsleitungen FTD und SD sowie die dIKA-Leitung etabliert (per Mail und Telefon), um Prio 1 und 2 Störungen sofort nachgehen zu können.

Der Service Desk der Branddirektion ist derzeit mit 6 VZÄ und damit zu 60 % besetzt. Die Personalgewinnung für Service Desk Dienstkräfte gestaltet sich extrem schwierig. Von vier im Sommer 2016 ausgeschriebenen Stellen für den Service Desk (Stellenwert E10) konnte lediglich eine neue Dienstkraft gewonnen werden, die – in Teilzeit – zum 01.03.2017 ihren Dienst antritt.

Eine erneute Ausschreibung (intern und extern) der verbleibenden drei Stellen steht kurz vor der Veröffentlichung.

Antwort Kreisverwaltungsreferat, HA IV:

Ein Zusammenhang zwischen der Häufigkeit und Intensität auftretender Störungen und der Personalsituation ist aus Sicht des betroffenen dIKAs nicht gegeben. Ein direkter Zusammenhang ergibt sich jedoch zwischen der Personalausstattung und den Reaktionszeiten auf Störungen bzw. die Dauer von Arbeiten zur Entstörung. Um hier eine ausgeglichene Verteilung zu erreichen, wurde die telefonische Verfügbarkeit der Störungsannahme im zuständigen dIKA aus akutem Personalmangel eingeschränkt.

Der Fachbereich ist seit langem nur mit 60 % des erforderlichen Personals ausgestattet. Personalgewinnungsmaßnahmen laufen, sind aber bisher nahezu erfolglos geblieben. Die Erreichbarkeit der Störungsannahme ist außerhalb der telefonischen Erreichbarkeit über eine zentrale Mailadresse sichergestellt. Die hier eingehenden Mails werden ständig von den Hotline-Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die lediglich telefonisch nicht mehr über die Hotline erreichbar, aber dennoch im Dienst sind, abgerufen und nach Priorität bearbeitet. Darüber hinaus ist zusätzlich die telefonische Erreichbarkeit der Führungskräfte in den Fachbereichen des dIKA gegeben, die dann bei ggf. zwingenden Bedarfen eine höhere Bearbeitungspriorität einräumen können.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Dieter Reiter