

Datum: 02.05.2019

Telefon: 0 233- [REDACTED]

Telefax: 0 233- [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

IT-Referat

RIT-RL

**Aktuelle Situation in den Bürgerbüros darstellen und schnelle Verbesserungen angehen  
Antrag Nr. 14-20 / A 05249  
- Stellungnahme IT-Referat -**

Kreisverwaltungsreferat – HA II. [REDACTED]

Sehr geehrter Herr [REDACTED]

für die Beantwortung o. g. Stadtratsantrags schlägt das IT-Referat folgenden Textbeitrag zum Antragspunkt 3 „Gründe für die IT-Ausfälle und Verbesserungsmöglichkeiten“ vor:

Grundsätzlich sind hier zwei beteiligte IT-Systeme zu unterscheiden: Das Einwohnermeldewesen (OK.EWO, Kaufprodukt der AKDB) und das Terminvereinbarungssystem (QAppoint, Kaufprodukt von QMatic). Beides sind komplexe und hochgradig vernetzte IT Systeme mit einer Vielzahl an technischen Komponenten, die bereits in vielen Bereichen redundant ausgelegt sind und betrieben werden.

Das ADKB Produkt OK.EWO wird auf einem Cluster mit 4 Servern sowie vorgeschaltetem Loadbalancer (Lastausgleich), das Terminsystem QAppoint in 5 parallelen Instanzen betrieben und erfüllt damit die zum Ausschreibungszeitpunkt benannten Performanceanforderungen.

Da beide Systeme jedoch Produkte von externen Herstellern sind, kann der Betrieb bei it@M jedoch nur in den vom Hersteller vorgesehenen Rahmenbedingungen etabliert werden.

#### **EWO-Ausfall am 11.04.2019**

Aufgrund von sicherheitsrelevanten Lifecycle-Maßnahmen (Wartung) wurde OK.EWO am Wochenende 05. - 07.04.2019 auf eine komplett neu aufgebaute Serverlandschaft umgezogen. Die Konfiguration wurde dabei übernommen und getestet. Zeitgleich wurden auch neue Softwarestände im Basisbereich (Betriebssysteme, Datenbanken) migriert. Die durchgeführten Tests verliefen positiv.

Am 11.04.2019 früh wurden lange Dialogzeiten gemeldet, um ca. 9:30 Uhr ein Komplettausfall. Am System angemeldete Benutzer konnten (mit hohen Antwortzeiten) arbeiten, eine neue Anmeldung war jedoch nicht mehr möglich. Durch eine systematische Fehleranalyse und -behebung konnte der Problembereich identifiziert werden, ab ca. 11:00 Uhr war das Arbeiten wieder flächendeckend möglich. Weiterhin wurden am Abend des 11.04.2019 weitere Optimierungen und Maßnahmen zur Stabilisierung ergriffen, die aus den vorhergehenden QS Analysen resultierten (Auswertung von Lastprofilen). Seit diesem Zeitpunkt verhält sich das neue System wieder vollständig stabil.

#### **Eingeleitete Maßnahmen**

Der Prozess zu Konfigurationsänderungen im EWO-System wird nochmals analysiert und optimiert, zusätzlich werden weitere technische Hilfsmittel eingesetzt um die Systemstabilität weiter zu optimieren.

it@M setzt im Betrieb eine ganze Reihe von Frühwarn-Mechanismen ein, speziell für das KVR, mit denen kritische Infrastrukturen und Anwendungen überwacht werden. Diese ermöglichen ein proaktives Eingreifen bevor Störungen eintreten. Dennoch gibt es Fälle, in denen eine solche Frühwarnung per Indikator nicht eintritt oder nur wenige Minuten vor dem Komplettausfall (wie am 11.04.2019). Diese Instrumente unterliegen einem regelmäßigen KVP.

Aufgrund der sehr hohen Systemkomplexität besteht das Risiko von technischen Beeinträchtigungen von Anwendungen auch weiterhin latent, daher werden auch die Prozesse zur Störungserkennung und -behebung systematisch optimiert und ausgebaut.

#### **Komplettausfall aller IT-Arbeitsplätze im 2. Stock Bürgerbüro am Ostbahnhof am 11.04.2019**

Parallel dazu kam es zu einem Stromausfall im Bereich 2. OG, Orleanstr. 50. Wer den Stromausfall ausgelöst hat ist bisher nicht bekannt. Nachdem die Sicherungen wieder eingerichtet wurden, konnten die betroffenen Anwender sofort weiterarbeiten. Das KVR-Servicedesk sucht zusammen mit der Haustechnik nach der Ursache für die bereits wiederholt aufgetretenen Stromausfälle.

#### **Performanceprobleme Terminvereinbarung (laufend)**

Ursächlich ist hierfür eine Kombination aus einer nicht ausreichend performanten Programmierung im Produkt des Herstellers und einer weit höheren operativen Last auf den Systemen, als zum Ausschreibungszeitpunkt prognostiziert und erwartet wurde (100.000 Terminbuchungen pro Quartal anstatt 25.000). Diese höhere Last kann aufgrund der aktuellen Produktrestriktionen nicht durch Erhöhung von Hardware-Ressourcen kompensiert werden. Entsprechende organisatorische und technische Maßnahmen zu Optimierungen des Systems im Rahmen der verfügbaren Möglichkeiten würden und werden in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess abgestimmt und teilweise bereits umgesetzt.

Die Ausweitung der Buchungszeiten, die Festlegung einheitlicher Terminslots und größere Spielräume für Spontankunden wurden innerhalb kürzester Zeit im System in Betrieb genommen und sind seit dem 18.04.2019 produktiv.

Beim Hersteller wurde weiterhin eine Performance-Optimierung beauftragt. Diese wird in zwei Lieferpaketen am 14.05.2019 und 10.06.2019 bereitgestellt und nach erfolgreichem Test ebenfalls zeitnah produktiv gesetzt werden.

Die drei genannten Störungen stehen in keinem inhaltlichen Zusammenhang:

#### **Weitere Maßnahmen aus Sicht der Digitalisierung**

Neben den bereits oben angeführten Maßnahmen zur Stabilisierung der eingesetzten Systeme sowie zur Erhöhung von deren Performance ergeben sich aus der derzeit erarbeiteten Digitalisierungsstrategie und speziell der eingesetzten Task Force zur Digitalisierung beim KVR weitere konkrete Maßnahmen, die sich bereits in Umsetzung befinden bzw. in 2020 entwickelt werden sollen. Beispiele hierzu sind Online-Services zur Gewerbeab-, -um- und -anmeldung, zur Bauereignismeldung oder -beantragung, für die Beantragung und Verlängerung von Parkausweisen oder die Abmeldung eines Wohnsitzes im Ausland sowie die Wohnungsgeberbestätigung. Vorgesehen sind aber auch eine verbesserte Befüllung von Vorlagen direkt aus

dem OK.EWO-System sowie die Einführung eines strukturierten Kontaktformulars, über das die Bearbeitung von Online-Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern deutlich verbessert und beschleunigt werden kann. Darüber hinaus sollen im Rahmen der Digitalisierungsstrategie in den Folgejahren neben vielen anderen Maßnahmen die vom OZG geforderten Online-Services umgesetzt und die Digitalisierung der Geschäftsprozesse vorangetrieben werden.

Mit freundlichen Grüßen