

Anfrage der Fraktion FDP – Serverausfall bei der Stadt Bielefeld

Frage:

„Auf welches Problem sind die Server-Ausfälle zurückzuführen?“

Zusatzfrage 1:

„Welche Maßnahmen wurden hiergegen durchgeführt und welche sind weiterhin durchzuführen?“

Antwort der Verwaltung auf Frage und Zusatzfrage 1:

Die Stadtwerke Bielefeld als Betreiber des Rechenzentrums haben uns wie folgt informiert:

„Auf 4 Servern kam es in der Nacht vom 26.01. auf den 27.01. zu nicht vorhersehbaren Fehlern im Datenspeicher. Diese Fehler führten zu einer Kettenreaktion, wodurch weitere Systeme betroffen wurden. Unter Hinzunahme externer Unterstützung wurden alle Maschinen einzeln "händisch" auf Funktion geprüft. Nachdem die Ursache gefunden wurde, sind die Systeme nach und nach wieder in Betrieb genommenen worden. Gegen 13:00 Uhr waren am 27.01.2022 90% wieder online bis 17:00 Uhr des Tages waren alle Server wieder online.“

Zusatzfrage 2:

„Welche Auswirkungen hatte der Ausfall auf die Terminvereinbarungen der Bürgerinnen und Bürger (also: wie viele Termine wurden abgesagt, wie viele wurden bereits neu vereinbart)?“

Antwort der Verwaltung:

Vorabhinweis:

Nachfolgende Angaben konnten, aufgrund der technischen Ausfälle und dezentralen Bearbeitung in den Systemen, nicht als automatisierter Report ermittelt werden. Stattdessen wurden die betroffenen Fachbereiche direkt kontaktiert und durch 100.22 befragt. Die Ergebnisse sind den nachfolgenden Ausführungen zu entnehmen:

- 320 | KFZ-Zulassungsstelle: Erhebliche Störungen bis ca. 11:30 Uhr, 82 Termine waren betroffen, von denen 40 direkt zeitnah (Donnerstagnachmittag und Freitag) nachgeholt wurden. Die weitere Nachklärung erfolgte über unterschiedliche organisatorische Wege und Maßnahmen, so dass es keine offenen Termine mehr gibt.
- 320 | Führerscheinstelle: Fehlende Zugriffsmöglichkeiten auf das Fachverfahren, 2 Termine mussten verlegt werden, alle anderen konnten mit Mehraufwand bearbeitet und Gebühren verbucht werden.
- Sozialamt: Im Bereich der Leistungen für Asylbewerbende gab es organisatorischen Mehraufwand. Durch manuelles Aufrufen, konnten aber alle Termine stattfinden.

- Bürgeramt | Ausländerbehörde: Aufrufanlagen/Terminvereinbarung haben funktioniert, alle Termine konnten stattfinden. Mehraufwand durch Störung Fachverfahren.
- Bürgeramt | Bürgerberatung: Störungen und Ausfälle in den Aufrufanlagen wie Terminvereinbarung bis ca. 09:05 Uhr. Es wurde manuell aufgerufen und alle Termine konnten vollständig (mit Mehraufwand) bearbeitet werden.
- Bürgeramt | Standesamt: Keine Terminausfälle und Sonderereignisse.