

- ☒ Anfrage der FDP-Fraktion vom 07.11.2007
☐ Anfrage von vom

Vorlagen Nr. 16/019/2007

öffentlich

Fachbereich: ME-BIT	Datum: 20.11.2007
Gremium: Betriebsausschuss ME-BIT	Termin 13.12.2007

Anfrage der FDP-Kreistagsfraktion zum Thema "Server-Ausfall im Straßenverkehrsamt"

Inhalt der Anfrage:

Auf die Anfrage der FDP-Fraktion vom 07.11.2007 wird verwiesen.

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

1. Treffen die Berichte von Radio Neandertal zu? Kam es insbesondere zu einer Beeinträchtigung des Kundenverkehrs? Wie war der Hergang?

Die Meldungen von Radio Neandertal treffen zu. Sie wurden zur Information der Bürger von der Pressestelle initiiert.

Das Zulassungsverfahren IKOL stand vom Beginn der Öffnung des Straßenverkehrsamtes bis um 09.00 Uhr nicht zur Verfügung. Um diese Zeit gelang es den Mitarbeitern des ME-BIT die Anwendung und die Datenbank wieder erfolgreich zu starten.

Um 09.45 Uhr ging das System jedoch wieder in den Fehlerzustand; ein Zugriff auf die Daten war nicht möglich. Da eine eindeutige Aussage über den Zeitpunkt der Wiederaufnahme des regulären Betriebes verständlicherweise nicht möglich war, hat das Fachamt die Entscheidung getroffen, die Zulassungsstelle zu schließen.

Um 11.20 Uhr konnte das Verfahren erneut erfolgreich gestartet und ausgeführt werden.

2. Welche Maßnahmen wurden in diesem Zusammenhang zu welchem Zeitpunkt von wem angeordnet?

Wie bereits zur Frage 1 beantwortet, wurde die Entscheidung zur Schließung der Zulassungsstelle vom Fachamt getroffen.

Um für Montag, den 05.11.2007 auf jeden Fall einen Betrieb zu gewährleisten, wurde seitens ME-BIT eine doppelte Strategie vorbereitet. Einerseits sollte IKOL komplett auf das bereits vorbereitete neue Hard- und Softwaresystem umgestellt und die notwendigen Arbeiten zur Anpassung der Clientsysteme unmittelbar in Angriff genommen werden. Andererseits wurde mit dem Hersteller eine mögliche Reparatur vorbereitet.

3. Welche Ursache hatte der Server-Ausfall?

Ursache der Störung war kein Serverausfall, sondern eine defekte Netzkomponente (Fibre Channel Switch), die die Datenströme zwischen dem Festplattensystem und den Rechnersystemen steuert. IKOL lief auf einem dediziertem System, das am 2.11.2001 erstmals in Betrieb genommen wurde und aus folgenden Komponenten besteht:

- ein Clustersystem der Fa. Dell (doppelt ausgelegte Rechner mit zentraler Steuerung zur jederzeitigen Übernahme bei Ausfall eines produktiven Teils – Failover Betrieb)
- ein RAID 5 Plattensystem der Fa. Dell (redundantes Festplattensystem)
- eine redundant ausgelegte Netzkomponente (Fibre Channel Switch)
- das Verfahren IKOL Kfz
- ein Microsoft SQL Server Datenbanksystem (Version 2000)
- ein Kassensystem der Fa. Hess (Software ist nicht clusterfähig!).

In der Anlage werden die Systemkomponenten und die Kommunikationsbeziehungen zwischen den Komponenten bildlich dargestellt.

Auch die fehlerhafte Komponente war doppelt ausgelegt. Die Kommunikation zwischen dem fehlerhaften Switch und der Ersatzkomponente verlief erfolglos und führte überraschenderweise sogar zur Beeinflussung der Ersatzkomponente. Die Datenströme zwischen Servern und dem Plattensystem fielen aus, ein Betrieb war nicht mehr möglich.

Näheres zur Verfügbarkeit des IKOL-Systems in den letzten Jahren in der Anlage.

4. Gab es in der Vergangenheit bereits vergleichbare Server-Ausfälle im Straßenverkehrsamt oder anderen Teilen der Verwaltung?

Der letzte vergleichbare Ausfall im Straßenverkehrsamt war im August 2006. Hierbei handelte es sich jedoch nicht um einen Hard- oder Softwareproblem.

In der Gesamtlaufzeit des in der Anlage dargestellten IKOL-Systems von rd. sechs Jahren sind einschließlich des Ausfalls am 2.11. fünf Ausfälle bekannt. Über den Umfang von drei Ausfälle in den Jahren 2002 bis 2004 liegen keine Aufzeichnungen vor.

Ausfälle gab es auch in anderen Bereichen der Verwaltung. Allerdings sind diese Ausfälle nicht mit einem Ausfall im Straßenverkehrsamt vergleichbar, da in den meisten Fachbereichen ein auf eingeschränkte Öffnungszeiten angewiesenes Publikum fehlt. In den meisten Fällen kann der Betrieb durch Verlagerung an andere Arbeitsplätze (bei lokalen Störungen) oder aber durch eine eingeschränkte manuelle Bearbeitung (bei Ausfall des Verfahrens) aufrecht erhalten werden.

5. Mit welchen Maßnahmen wurde gegebenenfalls auf einen früheren Serverausfall reagiert?

Beim Ausfall des IKOL-Verfahrens im August 2006 wurde das Straßenverkehrsamt ebenfalls vorübergehend geschlossen.

Im Übrigen hängt die Reaktion auf einen Systemausfall von den Umständen des Einzelfalles ab und lässt sich nur bedingt im voraus planen. Hauptproblem bei allen Störungen ist, dass zwar mit der Analyse und Behebung der Störung sofort begonnen werden kann, aber der Zeitpunkt der Wiederaufnahme des IT-Betriebes offen bleibt. Insofern ist die Reaktion auf eine Störung für alle Beteiligten immer ein Abwägungsprozess zwischen Handeln und Abwarten.