

1 Summary

Nach der RZ²-Transition des Einwohnermeldeverfahrens OK.EWO trat nach Betriebsstart am 27.7.2015 ein Fehler auf, der erst nach ganztägiger Sperrung des Verfahrens am späten Nachmittag des 29.7.2015 gelöst werden konnte. Die Fehlerursache lag in der automatisierten Nachrichtenverarbeitung mit Externen [REDACTED] eine für die zentrale Datenbank benötigte Einstellung war aufgrund eines Script-Fehlers nicht aktiviert.

Der Betrieb des Verfahrens wurde am 30.7. vor Öffnung der Kundenzentren wieder aufgenommen. Zusätzlich wurden zur Sicherstellung eines Minimalbetriebes einzelne besonders freigeschaltete Anwender berechtigt, damit in Notfällen mit eingeschränkter Funktionalität elementare Kundenzentrumsaufgaben erledigt werden können.

Über die gesamte Dauer der Transition, wie auch über die später aufgetretene Störung wurde sehr intensiver Kontakt zum Auftraggeber [REDACTED], wie auch zur Fachlichen Leitstelle [REDACTED] aufrecht gehalten und fortlaufend und ausführlich informiert. Über die durch den aufgetretenen Fehler hervorgerufene Störung des Betriebs in den Kundenzentren hat Dataport die Öffentlichkeit am 28.7. durch eine mit der Pressestelle des Bezirksamtes Harburg abgestimmte Pressemeldung informiert. Die aufgetretene Störung in den Kundenzentren war sehr öffentlichkeitswirksam.

Das SLA des RZ-Betriebsvertrages OK.EWO sieht einen betreuten Betrieb des Verfahrens im Zeitraum Mo.- Do., 8:00 -17:00 Uhr und Fr. 8:00 - 15:00 h mit einer Verfügbarkeit von [REDACTED] vor. Die zugesicherte Verfügbarkeit ist bisher eingehalten.

Dataport hat in Zusammenarbeit mit dem Verfahrenshersteller und dem Auftraggeber verschiedene Maßnahmen aufgesetzt bzw. in die Planung aufgenommen, die das Betriebsrisiko der Anwendung durch Fehlerfälle für die Zukunft weiter reduzieren. Eine [REDACTED]-Ausfallsicherheit ist in der aktuell beauftragten Betriebskonstellation nicht herzustellen.

2 Ausfallzeit

Eine Störung [REDACTED] lag vom Dienstag, 28.07.2015 ca.10 Uhr bis Donnerstag, 30.07.2015 06:45 Uhr vor.

Seit 2013 gibt es für OK.EWO FHH insgesamt [REDACTED] Meldungen.

Incident-ID	Kurzbeschreibung	Meldungsdatum	Datum der letzten Lösung	Dauer in Stunden
[REDACTED]	OK:EWO [REDACTED] Systemfehler	28.02.2013 [REDACTED]	28.02.2013 [REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED] OK.EWO - FM beim starten	10.11.2014 [REDACTED]	10.11.2014 [REDACTED]	[REDACTED]
	[REDACTED] OK.EWO - starke Performance Probleme	20.11.2014 [REDACTED]	21.11.2014 [REDACTED]	[REDACTED]

	OK.EWO - Anwendung reagiert nicht mehr.	26.11.2014		26.11.2014	
	OK.EWO: Fehler bei der Anmeldung	18.12.2014		18.12.2014	
	OK.EWO: diverse Fehlerbilder	28.07.2015		30.07.2015	

3 Bewertung der Störung 28./29.7.2015

3.1 Fehlerursache

Die Störung wurde durch vorgenommene Änderungen ausgelöst, die im Rahmen der Transition zur Aktualisierung des Verfahrens zusätzlich durchgeführt wurden und nicht vorher getestet werden konnten:

Im Rahmen der RZ²-Transition wurde die Datenbank des Verfahrens portiert. In diesem Kontext wurde der Empfehlung des Verfahrensherstellers für die Version gefolgt und auf ein einheitliches DB-Schema gewechselt. Hierfür waren SQL-Scripts erforderlich, die vom Verfahrenshersteller im Wesentlichen vorgegeben, von Dataport jedoch auf die tatsächlichen Parameter des Verfahrensbetriebes angepasst werden mussten. Im Rahmen dieser Anpassung wurde durch einen Kopierfehler ein fehlerhaftes Script erzeugt, sodass eine notwendige Datenbank-Option nicht gesetzt wurde.

3.2 Aufgetretene Störungen

Die fehlerhafte Datenbank-Option führte nach Produktionsbeginn dazu, dass bei Anträgen an das die daraus resultierenden automatisierten Rückmeldungen zur Sperrung der OK.EWO-Datenbank führten.

Bis die Ursache ermittelt werden konnte, war das Arbeiten in den Kundenzentren ca. 30 Minuten nach Neustart des Verfahrens nicht mehr möglich und das Verfahren wurde dann in Absprache mit dem fachlichen Federführer für alle User gesperrt.

Nach Eingrenzung des Problems wurde die automatisierte Rückmeldungseinarbeitung während der Öffnungszeiten der Kundenzentren ausgeschaltet und die Rückmeldungsverarbeitung am Abend vorgenommen. Ab Donnerstag, den 30.07. 2015 konnten alle Anwender wieder arbeiten. Zusätzlich wurden zur Sicherstellung eines Minimalbetriebes einzelne besonders freigeschaltete Anwender berechtigt, damit in Notfällen mit eingeschränkter Funktionalität elementare Kundenzentrumsaufgaben erledigt werden konnten.

3.3 Test und Störungsprävention

Dataport und [REDACTED] bemühen sich im Kontext der in 11/2014 aufgetretenen Fehler um die Bereitstellung einer authentischen Testumgebung [REDACTED]. Damit sollen in den vorlaufenden Tests möglichst alle produktionsrelevanten Leistungen des Fachverfahrens geprüft werden. Fehler werden frühzeitig ohne Produktionsbehinderung aufgezeigt und die Übernahme in die Produktion ist dann nur noch eine vollständige Kopie eines bereits erprobten Prozesses ohne überraschende Ergebnisse. Die grundsätzliche Ausprägung der Testumgebung ist geklärt. [REDACTED] hat bei Dataport ein Vertragsangebot für die Stage-Umgebung abgefordert. Der Angebotsprozess ist gestartet.

Die aktuell aufgetretene Störung liegt jedoch außerhalb der geplanten authentischen Stage-Umgebung. Vollständige Umgebungen, mit der die Kommunikation mit der [REDACTED] unter authentischen Bedingungen getestet werden können, liegen derzeit ebenso wenig vor, wie für bundesweite Nachrichtendienste. Dataport ist mit der [REDACTED] in Kontakt, um erweiterte Testmöglichkeiten für Verfahrenshersteller zu klären und ggf. zu aktivieren.

Festzustellen bleibt, dass eine der Produktionsumgebung 1:1 entsprechende Stage- Umgebung in diesem Fall nicht zur sicheren Vermeidung der Ausfälle geführt hätte. Hierfür wären vielmehr, deutlich umfangreichere bundesweite Tests (Last- und Schnittstellentests) erforderlich gewesen. Jedoch hätte eine entsprechende Stage-Umgebung sicherlich zu einer deutlich schnelleren Störungsanalyse und somit auch zu einem kürzeren Produktionsausfall geführt.

[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

5 Vertragliche Regelungen und Anforderungen an den Verfahrensbetrieb

Leistungskennzahlen für Betriebsleistungen.

SLA Klassen	1 Premium Plus	2 Premium	3 Standard	4 Economy
Betriebszeit (unbetreuter Betrieb)	7 Tage x 24 Stunden			
Supportzeit (betreuter Betrieb)	Mo-Do 08:00 - 17:00 Uhr Fr 8.00 – 15.00 Uhr			
Wartungsfenster	Di. 19:00 – Mi. 06:00 Uhr ¹ ; Ausnahmen nach Vereinbarung			
Reaktionszeit im Störfall	30 Minuten		60 Minuten	120 Minuten
Zielverfügbarkeit des definierten Services				

Der RZ-Betriebsvertrag OK.EWO sieht einen SLA der Klasse Premium vor. Diese umfasst einen betreuten Betrieb des Verfahrens im Zeitraum Mo.- Do., 8:00 -17:00 Uhr und Fr. 8:00 - 15:00 h mit einer Verfügbarkeit von [REDACTED] vor. Die zugesicherte Verfügbarkeit ist bisher eingehalten.

Nach Einschätzung von Dataport stellt das Fachverfahren OK.EWO eine für die Kundenzentren der Bezirksverwaltung unternehmenskritische Anwendung dar, deren Störungen zu unmittelbaren Beeinträchtigungen der Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger führt, die von bedeutendem öffentlichen Interesse sind und zu unmittelbarer öffentlicher Kritik und zusätzlichen Belastungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führen.

Dataport empfiehlt, die zum Verfahren OK.EWO kontrahierten Service-Level den tatsächlich wahrnehmbaren Anforderungen an einen maximal störungsfreien Betrieb während der gesamten Dauer der Öffnungszeiten der Kundenzentren (z.B. montags bis freitags von 7:00 - 20:00 Uhr) in einem neu abzuschließenden Betriebsvertrag anzupassen.