

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marc Vallendar (AfD)

vom 5. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 5. Januar 2024)

zum Thema:

Anhaltende IT-Störungen in Berliner Bürgerämtern: Wann endet das Chaos?

und **Antwort** vom 22. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Jan. 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Marc Vallendar (AfD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17 734
vom 05. Januar 2023

über Anhaltende IT-Störungen in Berliner Bürgerämtern: Wann endet das Chaos?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung des Fragestellers:

Die anhaltenden technischen Störungen in den Berliner Bürgerämtern, die seit dem 27. Dezember 2023 massive Beeinträchtigungen verursachen, ziehen immer breitere Kreise. Die Meldungen von ausgefallenen Terminen und unklaren Aussagen zur Behebung der Probleme häufen sich, während offizielle Stellungnahmen des Senats Optimismus verbreiten, der von den Erfahrungen der Bürger und Mitarbeiter nicht bestätigt wird. Diese Diskrepanz zwischen offiziellen Verlautbarungen und der Realität vor Ort wirft ernste Fragen zur Effizienz, Transparenz und Verlässlichkeit der öffentlichen Verwaltung auf.^{1 2}

1. Was sind die genauen technischen und organisatorischen Ursachen der aktuellen IT-Störungen in den Berliner Bürgerämtern, und kann dabei differenziert werden, ob diese:
 - a) durch menschliches Versagen verursacht wurden, wie beispielsweise Fehlbedienung der Software oder ein Fehler bei der Systemadministration,
 - b) durch einen spezifischen 'edge case' in einer untypischen Daten- oder Bedienkonstellation der Fachverfahrenssoftware hervorgerufen wurden, oder

¹ <https://www.berliner-zeitung.de/mensch-metropole/berlin-buergeraemter-lahmgelegt-kein-ende-der-it-stoerung-in-sicht-li.2173485>

² <https://www.rbb24.de/politik/beitrag/2024/01/berlin-buergeraemter-ausweise-beantragung-nicht-moeglich-it-probleme.html>

- c) durch die Datenbank-Engine selbst verursacht wurden, womit die eigentliche Fachverfahrenssoftware nicht verantwortlich wäre?

Falls die Antwort auf a) oder b) zutrifft:

- Wann wurde die Fachverfahrenssoftware erstmalig in Betrieb genommen?
- Wann wurde das letzte Update der Fachverfahrenssoftware vor dem Auftreten der Störungen eingespielt?

Falls die Antwort auf c) zutrifft:

Welche Datenbank-Engine kommt in den betroffenen IT-Systemen zum Einsatz?

Zu 1.:

Nachdem Auffälligkeiten bei der mit dem Fachverfahren VOIS verbundenen Datenbank festgestellt wurden, hat das LABO in Absprache mit dem ITDZ das Fachverfahren vorsorglich ab dem 27. Dezember 2023 abgeschaltet. Zuvor wurde die Datenbank nach einem bereits bewährten Standardverfahren migriert. Die Datenbankspezialisten des ITDZ Berlin befinden sich aktuell gemeinsam mit den Herstellern und dem LABO noch in der Tiefenanalyse, um die Ursachen der Datenproblematik zu identifizieren. Nach derzeitigem Kenntnisstand gab es keine organisatorischen Fehler.

2. Wie ist die zeitliche Abfolge der Störungen seit ihrem Beginn bis zum aktuellen Datum? Bitte tabellarisch ausführen.

Zu 2.:

25.11.23	Migration der VOIS-Datenbank
26.11.23	Ende der Tests und Inproduktivnahme der Datenbank durch LABO und ITDZ Berlin
Dezember 2023	Ab dem 27.11.2023 kam es in der Folge zu sporadisch auftretenden Fehlern. Die Fehler äußerten sich in funktionalen Einschränkungen bei der Nutzung des Fachverfahrens VOIS. In der Fehleranalyse wurde festgestellt, dass diese Fehler Systemdateien innerhalb der Datenbank betrafen. Diese funktionalen Einschränkungen konnten in enger Zusammenarbeit von LABO und ITDZ Berlin jeweils zunächst behoben werden.
26.12.23	Präventive Offlinestellung des Fachverfahrens VOIS durch LABO in Abstimmung mit ITDZ Berlin

26.12.23 - 07.01.24	Intensive Arbeiten mit externer Unterstützung zur vollständigen Fehlerbehebung
08.01.24	Erfolgreicher Abschluss der Fehlerbehebung und Bereitstellung der Datenbank

3. Wie erklärt der Senat die offensichtliche Diskrepanz zwischen den öffentlichen Äußerungen zur baldigen Behebung der Störungen und den Berichten der Mitarbeiter über anhaltende Probleme?

Zu 3.:

Der Senat hat den Regelbetrieb in den Bürgerämtern zum 8.1.2024 angekündigt und auch entsprechend realisiert. Von etwaigen anderslautenden Berichten der Mitarbeitenden hat der Senat keine Kenntnis.

4. Welche konkreten Schritte unternimmt der Senat aktuell zur Behebung der IT-Störungen, und welchen Zeitplan verfolgt er dabei?

Zu 4.:

Auf die Antwort zu Frage 1 wird verwiesen. Die Ursachenklärung erfolgt schnellstmöglich. Sie bildet die Grundlage für die Ableitung notwendiger Maßnahmen.

5. Wie haben die IT-Störungen den Bürgerservice in den einzelnen Bezirken Berlins konkret beeinflusst?

Zu 5.:

Von der technischen Fehlfunktion in der Datenbank betroffen war das Fachverfahren VOIS, das die Bürgerämter für ihre Dienstleistungserbringung verwenden. Die Bürgerämter waren - anders als teilweise berichtet - allerdings nicht geschlossen, sondern durchgehend geöffnet.

Viele Dienstleistungen konnten weiter erbracht werden und Anliegen im analogen Verfahren aufgenommen werden. So fanden beispielsweise die Termine zu An-, Ab- und Ummeldungen oder Fahrerlaubnissen wie vereinbart statt. Auch die Termine im Bereich des Fahrerlaubniswesens konnten ab Anfang Januar wieder wie vereinbart wahrgenommen werden. Termine zu Pässen und Personalausweisen wurden entsprechend verschoben. In Notfällen wurde nach Beratung im Bürgeramt für die Ausstellung von Pässen und Personalausweisen an die Umlandgemeinden verwiesen.

Vor Ort erfolgte außerdem die Ausgabe von Dokumenten, die Antragsannahme für andere Behörden, die Beglaubigung von Dokumenten, die Befreiung von der Ausweispflicht und die Beratung sowie Aufnahme von Verlustmeldungen und das Wiederauffinden von Personaldokumenten.

Darüber hinaus konnten Führungszeugnisse, ein Auszug aus dem Gewerbezentralregister, die Außerbetriebssetzung von Fahrzeugen, Adressänderung in der Zulassungsbescheinigung und Bewohnerparkausweise online beantragt werden.

Die zwischenzeitlich analog erfassten Vorgänge wurden durch die Bürgerämter umgehend im Fachverfahren VOIS elektronisch nacherfasst.

6. Wer trägt die Verantwortung für die Entstehung und die Behebung der IT-Störungen, und wie wird diese Verantwortung intern gehandhabt?

Zu 6.:

Auf die Antwort zu Frage 4 wird verwiesen.

7. Welche finanziellen Auswirkungen haben die IT-Störungen bisher verursacht?

Zu 7.:

Im ITDZ Berlin und im LABO sind Mehraufwände vor allem entstanden durch zusätzliche Arbeitszeiten zuständiger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerhalb der Regelarbeitszeit. Hieraus ergeben sich für eine begrenzte Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Mehrkosten für Überstunden, Wochenend- und Feiertagsarbeiten, die aktuell erhoben werden.

8. Hat der Senat externe Experten zur Analyse und Behebung der IT-Störungen hinzugezogen, und wenn ja, welche?

Zu 8.:

Hinzugezogen wurde Spezialisten des Herstellers der Datenbank-Software.

9. Welche Maßnahmen ergreift der Senat, um die Zukunftssicherheit und Stabilität der IT-Systeme in den Berliner Bürgerämtern zu gewährleisten?

Zu 9.:

Die Datenbankspezialisten des ITDZ Berlin sind derzeit gemeinsam mit den Herstellern und dem LABO noch in der Tiefenanalyse, um die Ursachen der Datenproblematik zu identifizieren. Entsprechende validierte Erkenntnisse werden selbstverständlich bei künftigen IT-Prozessen zur Vermeidung von Störungen berücksichtigt.

Berlin, den 22. Januar 2023

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO