

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stefan Ziller (GRÜNE)**

vom 8. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. Januar 2024)

zum Thema:

**Was ist passiert: IT-Störung des ITDZ legt Bürgerämter lahm?**

und **Antwort** vom 26. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Januar 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Herr Abgeordneter Stefan Ziller (GRÜNE)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17768  
vom 8. Januar 2024  
über Was ist passiert: IT-Störung des ITDZ legt Bürgerämter lahm?

---

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

1. Was ist die Ursache für die technischen Probleme beim ITDZ, welche seit dem 26.12.2023 zur Einschränkung der Arbeit der Bürgerämter führt?

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.

2. Welche Maßnahmen wurden und werden ergriffen, um die Probleme im ITDZ zu beheben?

Zu 2.: Vom 26. Dezember 2023 bis zum 07. Januar 2024 erfolgten intensive Arbeiten mit externer Unterstützung zur vollständigen Fehlerbehebung bei der Datenbank. Am 08. Januar

2024 konnte im Zuge dessen die Bereitstellung von VOIS in gewohntem Umfang in den Bürgerämtern im Regelbetrieb sichergestellt werden.

3. Bis wann werden die technischen Probleme restlos behoben und die betroffenen Ämter wieder arbeitsfähig sein?

Zu 3.: Es wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen. Seit dem 08. Januar sind die Bürgerämter wieder in gewohntem Umfang leistungsfähig. Die Bürgerämter waren - anders als teilweise berichtet – allerdings nicht geschlossen, sondern durchgehend geöffnet.

4. Wie wurde ausgeschlossen, dass es sich um einen IT-Sicherheitsvorfall oder sogar einen Hackerangriff handelt?

Zu 4.: Das Cyber Defence-Center des ITDZ Berlin hat zu keinem Zeitpunkt unautorisierte Zugriffe oder sonstige Auffälligkeiten an der Datenbank oder der Administrationsumgebung detektiert.

5. Wie wurde ausgeschlossen, dass Daten an Dritte abgeflossen sind oder verloren gingen?

6. Wenn Daten abgeflossen sind oder verloren gingen, in welchem Umfang sind persönliche oder personenbezogene Daten betroffen?

Zu 5. und 6.: Es wird auf die Antwort zu Frage 4 verwiesen. Nach derzeitigem Kenntnisstand ist ein Datenabfluss an Dritte ausgeschlossen.

7. Welche Behörden und Ämter waren und sind von den Problemen betroffen?

Zu 7.: Betroffen waren maßgeblich die Bürgerämter. Zudem war die Führerscheinbehörde und die Pass- und Ausweisstelle im LABO betroffen.

8. Welche Fachverfahren sind von den Problemen betroffen und wie? (bitte einzeln auflisten)

Zu 8.: Von der technischen Fehlfunktion in der Datenbank betroffen war das Fachverfahren VOIS, das die Bürgerämter insbesondere im Bereich des Meldewesens für ihre Dienstleistungen verwenden.

9. Wie viele Termine mussten aufgrund der Probleme, von den Bürgerämtern abgesagt werden? (bitte für jeden Bezirk einzeln angeben)

Zu 9.: Eine Statistik zu abgesagten Terminen wird nicht geführt. In der Regel wurden die Termine verschoben.

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 Außerbetriebsetzung 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.

In der nachstehenden Übersicht sind die Rückmeldungen der Bezirke zu den umgebuchten sowie abgesagten Terminen in besagtem Zeitraum erfasst.

Bezirk	Anzahl umgebuchte (tw.abgesagte) Termine
Mitte	733
Friedrichshain-Kreuzberg	848
Pankow	954
Charlottenburg-Wilmersdorf	1.290
Spandau	222
Steglitz-Zehlendorf	737
Tempelhof-Schöneberg	979
Neukölln	1.056
Treptow-Köpenick	803
Marzahn-Hellersdorf	1.380
Lichtenberg	1.510
Reinickendorf	816
<b>GESAMT</b>	<b>11.328</b>

10. Wie bewertet der Senat die Notfallkonzepte und welche Lehren zieht der Senat daraus für zukünftige IT-Störungen?

Zu 10.: Das ITDZ verfügt über ein etabliertes Notfallmanagement, das den Anforderungen der bestehenden BSI-Zertifizierung entspricht und dessen Reifegrad in jährlich durchgeführten behördenübergreifenden Notfallübungen evaluiert wird. Das Ereignis wird für die Planung einer der folgenden Notfallübungen berücksichtigt.

Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen.

11. Welche Kosten sind bisher durch die Störung unmittelbar für das Land Berlin angefallen?

Zu 11.: 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.

Berlin, den 26. Januar 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
In Vertretung

Martina Klement  
Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO