

**Drucksachen
der Bezirksverordnetenversammlung Mitte von Berlin
V. Wahlperiode**

<p>Große Anfrage Aktueller Initiator: Fraktion der FDP Hemmer, Dietzsch, Roet</p> <p>Ursprungsdrucksachenart: Große Anfrage, Ursprungsinitiator: Fraktion der FDP Hemmer, Dietzsch, Roet</p>	<p>Drucksachen-Nr: 1783/V</p> <p>Ursprungs-Datum: 12.03.2019</p> <p>Aktuelles Datum: 12.03.2019</p>								
<p>"Immer Ärger mit der IT - Computer bremsen Service aus?"</p>									
<p>Beratungsfolge:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Datum</i></th> <th><i>Gremium</i></th> <th><i>Sitzung</i></th> <th><i>Ergebnis</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21.03.2019</td> <td>BVV Mitte</td> <td>BVV-M/00026/V</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	<i>Sitzung</i>	<i>Ergebnis</i>	21.03.2019	BVV Mitte	BVV-M/00026/V	
<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>	<i>Sitzung</i>	<i>Ergebnis</i>						
21.03.2019	BVV Mitte	BVV-M/00026/V							

Wir fragen das Bezirksamt:

1. Welches „wichtige Computersystem“ ist ausgefallen - laut dpa-Meldung vom Montag, 11.3.2019?
2. Seit wann bestand der Ausfall und wann wurde er behoben?
3. Ist dies früher bereits einmal vorgekommen und falls ja, wie oft?
4. Welche Pläne gibt es für die Zukunft, um solche Systemausfälle zu vermeiden?

Diese Anfrage wird

- direkt beantwortet von _____
- schriftlich beantwortet
- in der nächsten BVV beantwortet
- zurückgezogen

Bezirksamt Mitte von Berlin
Bezirksstadträtin für Jugend, Familie
und Bürgerdienste



Bezirksamt Mitte von Berlin, 13341 Berlin (Postanschrift)

Bezirksverordnetenversammlung Mitte von Berlin
Herrn Bezirksverordneten Felix Hemmer
Frau Bezirksverordnete Josephine Dietzsch
Fraktion der FDP
über
Vorsteher der Bezirksverordnetenversammlung
und
Bezirksbürgermeister

GeschZ. (bei Antwort bitte angeben)

JugFamBüD L

Bearbeiter/in: **Frau Ramona Reiser**

Dienstgebäude: Rathaus Mitte
Karl-Marx-Allee 31, 10178 Berlin

Zimmer **721**
Telefon (030) 9018-23700
Telefax (030) 9018-23498
Vermittlung (030) 9018-20
Intern 918-23700
E-Mail ramona.reiser@ba-
mitte.berlin.de

E-Mail nicht für Dokumente mit
elektronischer Signatur verwenden

Internet www.berlin-mitte.de

Datum **16.05.2019**

Große Anfrage 1783/V
„Immer Ärger mit der IT - Computer bremsen Service aus“

Sehr geehrte Frau Dietzsch,
sehr geehrter Herr Hemmer,

namens des Bezirksamtes Mitte beantworte ich Ihre Mündliche Anfrage wie folgt:

1. Welches „wichtige Computersystem“ ist ausgefallen - laut dpa-Meldung vom Montag, 11.3.2019?

Zu 1: Das IT-Verfahren VOIS ist zwischenzeitlich ausgefallen. VOIS wird für die Bearbeitung der Melde-, Pass-, und Ausweisangelegenheiten in den Berliner Bürgerämtern genutzt. Soweit bekannt, waren alle Bürgeramtsstandorte im Land Berlin vom Ausfall betroffen.

2. Seit wann bestand der Ausfall und wann wurde er behoben?

Zu 2.: Das Fachverfahren VOIS fiel am Donnerstag den 07.03.2019 um 17.00 Uhr aus, bzw. war dies der Zeitpunkt, zu dem in den Bürgeramtsstandorten des Bezirks das Problem registriert wurde. Die Software stand am Montag, den 11.03.2019 wieder ab 10.25 Uhr zur Verfügung. Aufgrund des Feiertages am 08.03.2019 kam es daher nur zu geringfügigen Einschränkungen in erster Linie für TerminkundInnen. Allen betroffenen KundInnen wurde angeboten, entweder auf die Wiederaufnahme des Regelbetriebs zu warten und ihre Angelegenheit – wenn schon nicht zum eigentlichen Termin – noch taggleich zu erledigen. Für KundInnen, die nicht warten konnten oder wollten, wurde eine Vielzahl von Ausweichtermin zur freien Auswahl vorgelegt und die entsprechende Buchung vorgenommen.

3. Ist dies früher bereits einmal vorgekommen und falls ja, wie oft?

Zu Frage 3: Das Fachverfahren VOIS wurde im Januar 2016 eingeführt. In der Folgezeit kam es zunächst häufiger zu Störungen und Ausfällen. Seit einiger Zeit ist

Dienstgebäude
Rathaus Mitte
Karl-Marx-Allee 31
10178 Berlin
(Barrierefrei zugänglich)

Verkehrsverbindungen
Bahn U5, Bhf. Schillingstraße
Bus142, 200 (Mollstr./Otto-Braun-Straße)
Tram M5, M6, M8 (Büschingstraße)
M4, M5, M6, M8 (Mollstr./Otto-Braun-Str.)

Elektronische Zugangsöffnung gem. § 3a
Abs. 1 VwVfG:
post@ba-mitte.berlin.de
post@ba-mitte-berlin.de-mail.de
Twitter/Instagram: @ba_mitte_berlin

jedoch festzustellen, dass das Fachverfahren stabil läuft und Ausfälle die Ausnahme darstellen.

4. Welche Pläne gibt es für die Zukunft, um solche Systemausfälle zu vermeiden?

Zu 4.: Mit der Einführung dieses Fachverfahrens wurde zeitgleich ein Störungsmanagement eingeführt, das es den Bürgerämtern in den Bezirken ermöglicht, die für den Betrieb dieses Fachverfahrens verantwortliche Stelle im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) auf direktem Weg über entsprechende Störungen zu informieren. Die Bezirke selbst verfügen über keine Möglichkeiten solche Vorkommnisse zu verhindern. Die Fachverfahrensbetreuung obliegt in fachlicher Hinsicht dem LABO und in technischer Hinsicht dem ITDZ.

Mit freundlichen Grüßen

Ramona Reiser
Bezirksstadträtin