



Antwort zur Anfrage Nr. 1075/2018 der SPD-Stadtratsfraktion betreffend **Störungen WLAN in den Ortsverwaltungen (SPD)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

Vorbemerkung:

Eine Störung der IT-Systeme trat lediglich in der Ortsverwaltung Mombach vom 08.05.2018 bis 22.05.2018 auf. Es handelte sich jedoch nicht um eine Störung des WLANs (in den Ortsverwaltungen sind keine solchen eingerichtet), sondern um eine Unterbrechung des kabelgebundenen Netzes. Von Störungen in der Ortsverwaltung Finthen ist aktuell nichts bekannt.

1. Wie ist ein so langer Netzausfall zu erklären?

Die Störung wurde von der Ortsverwaltung Mombach am 08.05.2018 gegen 11.00 Uhr der KDZ gemeldet. Die umgehend informierte Versatel, von der die betreffende Leitung angemietet ist, konnte nach eigenen Angaben erst am 14.05.2018 die Ortsverwaltung zur Aufnahme der Arbeiten erreichen. Ursächlich hierfür war, dass die Ortsverwaltung am 10.05.2018 (Christi Himmelfahrt), am 11.05.2018 (reguläre Schließung) und am 12./13.05.2018 (Wochenende) geschlossen war. Am 14.05.2018 wurde, da von Versatel ein physikalischer Fehler der Leitung vermutet wurde, die Telekom mit der Entstörung beauftragt. Weitere Messungen beider beteiligter Provider ergaben jedoch schlussendlich einen Hardwaredefekt an einem der Versatel gehörenden Bauteil. Unmittelbar nach den Pfingstfeiertagen wurde am 22.05.2018 das defekte Bauteil ersetzt und die entsprechende Verbindung von der Versatel ab ca. 18.00 Uhr wieder zur Verfügung gestellt. Die IT-Anwendungen waren in der Ortsverwaltung somit wieder verfügbar.

2. Gibt es eine vertragliche Regelung mit dem Anbieter für die Schadensbeseitigung?

Ja. Der Provider ist vertraglich verpflichtet, eine Entstörfrist bis zum nächsten Arbeitstag einzuhalten. Dies wäre der 09.05.2018 gewesen. Bei Nichteinhalten der Fristen ist vertraglich eine mehrstufige Fehlereskalation vorgesehen, die von der KDZ durchgeführt wurde. Ebenso ist eine Vertragsstrafe vorgesehen und wird i. d. R. automatisch von dem Unternehmen mit den Gebühren verrechnet.

3. Wer ist von Seiten der Stadtverwaltung zuständig für die Beseitigung der Störung?

Die KDZ beauftragt den Netzprovider mit der Störungsbeseitigung, sobald eine entsprechende Meldung von dem betreffenden Anwender eingeht, überwacht die Abwicklung, führt ggf. die vertraglich vereinbarten Eskalationsstufen durch und überwacht die Zahlung von Strafen.

4. Wie erfolgt die Information der Öffentlichkeit?

Art und Umfang einer eventuellen Information der Öffentlichkeit wird von der Pressestelle der Stadt Mainz entschieden. Sie wird von Störungen, die zu Beeinträchtigungen des Bürgerservices führen, umgehend nach Bekanntwerden informiert. Im konkreten Fall wurde eine Mitteilung an die Allgemeine Zeitung veranlasst. Zudem wurde auf der städtischen Internetseite www.mainz.de ebenso auf die Schließung hingewiesen, wie auch durch Aushänge an der Ortsverwaltung selbst. Bei telefonischen Anfragen über das Servicecenter der Stadt Mainz wurden die Anrufenden auf den Bürgerservice und die anderen Ortsverwaltungen verwiesen.

5. Welche Notfallpläne bestehen?

Je nach Art der Störung gibt es diverse Notfallpläne, soweit es sich um die technischen und in der Verantwortung der KDZ liegenden Vorgänge handelt. So wird z. B. für die Stadtverwaltung ein UMTS-/LTE-Router bereitgehalten, der kurzfristig ausgefallene Netzstrecken umgehen kann. Im vorliegenden Fall war dieser jedoch wegen einer zeitgleichen Störung (Wasserschaden der Kita Rüsselsheimer Allee) bereits im Einsatz gewesen.

Mainz, 11.06.2018

gez. Michael Ebling

Michael Ebling
Oberbürgermeister

