



über

Herrn  
Oberbürgermeister Dr. Müller

dem Magistrat

und

Frau  
Stadtverordnetenvorsteherin Thiels

an den Revisionsausschuss

Der Magistrat

Dezernat für Wirtschaft,  
Personal und Kliniken

Stadtrat Detlev Bendel

20. November 2007

**Störungen im Datenverarbeitungsnetz der Stadtverwaltung im September 2007**  
Beschluss des Revisionsausschusses Nr. 0156 vom 31.10.2007,  
(Vorlagen-Nr. 07-F-01-0100)

#### Beschluss

1. Der Antrag der SPD-Stadtverordnetenfraktion vom 22.10.2007 betreffend WIVERTIS Netzstörungen wird angenommen.
2. Der Revisionsausschuss nimmt zur Kenntnis, dass das Revisionsamt den Magistrat (Dezernat III/IT-M) um eine zeitnahe und detaillierte Mitteilung zu den Faktoren gebeten hat, die zu den gravierenden Störungen geführt haben und dieser Bericht am 31.10.2007 bei dem Revisionsamt eingegangen ist.

#### Bericht

Beantwortung der im Antrag der SPD-Stadtverordnetenfraktion formulierten Fragen an den Magistrat

- a) *Welchen exakten zeitlichen Umfang hatten die durch den Dienstleister WIVERTIS Gesellschaft für Informations- und Kommunikationsdienstleistungen mbH zu vertretenden Netzwerkstörungen im Datennetz der Landeshauptstadt Wiesbaden und welche Ursachen hatten sie?*

Der zeitliche Umfang der Netzwerkstörungen betrifft weitestgehend die gesamte KW 38 (17.9.2007 ff.), wobei immer wieder hergestellte zwischenzeitliche Verfügbarkeiten über alle oder einzelne Standorten vernachlässigt werden können.

Die Frage der von WIVERTIS zu verantwortenden Netzwerkstörungen steht im unmittelbaren Kontext zu den Ursachen. Im detaillierten Bericht der WIVERTIS über die Lösung der Störung im Netz der LHW vom 22.10.07 werden als Ursache 3 Fehlerquellen mit jeweils unterschiedlicher Verantwortlichkeit beschrieben. Diese sind:

1. Störungen im Bereich des passiven Netzes, ausgelöst durch unterschiedliches Übertragungsverhalten (= nicht den Normal entsprechenden Leitungszuständen) von Fasern auf einer Glasfaserstrecke zwischen den Netzknoten Hasengartenstr. 21 und Gustav-Stresemann-Ring 15 (Betreuung: ESWE)
2. Störungen der ALCATEL Netzwerkhardware ausgelöst durch den gleichzeitigen Defekt zweier Baugruppen aktiver Netzwerkkomponenten (Betreuung: WIVERTIS) und
3. Störungen durch Einflüsse außerhalb der WIVERTIS-Betreuung, ausgelöst durch von WIVERTIS analysierten, noch im Detail zu klärenden "Umgebungsproblemen" im Netzwerk der LHW verursacht durch Einbauten der Feuerwehr (zu vertreten durch die LHW).

Die Störungsfaktoren haben sicher im Verbund/im Zusammenwirken diesen über die Dauer massiven Netzwerkausfall, insbesondere im Zusammenhang mit der aufwändigen Fehlersuche und -behebung, verursacht. Eine ggfs. prozentuale Gewichtung des jeweiligen Anteils von Verantwortlichkeiten der Beteiligten am Ausfallschaden wird nicht herzustellen sein.

Der oben genannte Bericht der WIVERTIS an Dezernat III/IT-M wurde dem Revisionsamt übergeben.

- b) welche vertraglichen Regelungen bestehen diesbezüglich zwischen der Landeshauptstadt Wiesbaden und WIVERTIS, d.h. ist WIVERTIS hier möglicher Weise zu Schadenersatz verpflichtet? Wenn ja, wie hoch ist eine entsprechende Forderung der Landeshauptstadt Wiesbaden?*

Vertragliche Regelungen ergeben sich aus den im Leistungsschein „Netzwerk“ in einer Aktionsmatrix definierten Zielverfehlungen und deren finanziellen Konsequenzen. Bei von WIVERTIS zu vertretenden Zielverfehlungen ist WIVERTIS gestuft zur finanziellen Entschädigung verpflichtet. Im Leistungsschein „Netzwerk“ ist geregelt, dass bei Umgebungsproblemen im Verantwortungsbereich der LHW die von WIVERTIS zu erfüllenden Service Level Agreements (SLA's) ausgesetzt sind. Dies ist nach derzeitigem Erkenntnisstand der Fall. Demnach werden bislang seitens der LHW keine Schadenersatzforderungen gegenüber WIVERTIS geltend gemacht. Das gleiche gilt bei Problemen im passiven Netz. Auch in diesem Fall sind SLA betroffen.

- c) Hat WIVERTIS für die Arbeiten im Zusammenhang mit der Behebung der Netzwerkstörungen Zusatzkosten geltend gemacht und wenn ja, in welcher Höhe?*

Gemäß dem bereits zitierten Bericht der WIVERTIS über die Lösung der Störung im Netz der Landeshauptstadt Wiesbaden, hat WIVERTIS die Kosten für die Aufklärung und Behandlung der Störung auf zwischen 50 - 100.000 € für Hardware, externe Unterstützung, Personaleinsatz etc. geschätzt. Eine Forderung der WIVERTIS liegt bislang nicht vor.

- d) Sind auf Grund der Mitteilung bezüglich der Hinzuziehung von externen Beratern durch WIVERTIS, welche diese benötigt haben, Kosten entstanden? Wenn ja, in welcher Höhe und von wem wurden diese Kosten getragen?*

Wie unter c) beantwortet, wurden die Leistungen der von WIVERTIS beauftragten externen Berater, der LHW gegenüber, nur als Teil der geschätzten 50 - 100.000 € kommuniziert.

