DER MAGISTRAT
DER STADT RIEDSTADT

Drucksache IX-29/11				
Vorbereitende Beratung **1. Ausschüsse**		**Ja**	**Nein**	**Enth.**
Sozial-, Kultur- und Sport				
Umwelt-, Bau- und Verkehr				
Haupt-, Finanz- und Wirtschaft				
Abschließende Beratung Stadtverordnetenversammlung				

An die
Stadtverordnetenversammlung
R i e d s t a d t

Riedstadt, den 8. Juni 2011

2. Sitzung der Stadtverordnetenversammlung am 9. Juni 2011

Tagesordnungspunkt: **11.4.**

Anfrage der SPD-Fraktion zum Ausfall des Emailsystems

Der Magistrat beantwortet die Anfrage der SPD-Fraktion wie folgt:

1. Warum ist das System ausgefallen?

Es gab eine unglückliche Verkettung von mehreren Umständen:
Der in die Jahre gekommene Exchange-Server (Eine Neuinstallation war in diesem Jahr geplant) hat die Replikation (Abgleich aller Einstellungen auf mehreren Servern) durcheinander gebracht. Dann hat vermutlich ein Angriff von Viren auf den Verzeichnisdienst-Server die Struktur zerstört. Das Active Directory hat „sich zerlegt“. Man konnte sich nicht mehr am Exchange Server anmelden, die Zuordnung der Benutzer, Gruppen, Server, Zugriffsrechte, Filter, Drucker etc. war korrupt. Nur ein Aufsetzen eines neuen „Active Directory“ konnte abhelfen.

Es sind aber keine Daten verloren gegangen, unser bisheriges Sicherheitskonzept hat somit funktioniert. Lediglich vereinzelt gingen E-Mails, Kontakt- und Kalenderdaten verloren, denn in den Schulungen wurden die Anwender zwar auf Ihre Verantwortlichkeit zur Sicherung der eigenen Daten hingewiesen (solange wir noch kein Archivsystem haben, das war auch schon in Planung), das wurde vom IT-Service wohl aber nicht ausreichend kontrolliert.

2. Was war der Grund für den Ausfall?

Der in die Jahre gekommene Exchange Server hat die Replikation (Abgleich aller Einstellungen auf mehrere Servern) durcheinander gebracht. Damit waren auch Sicherungen defekt.

3. Wie lange hat der Ausfall gedauert?
Serverausfälle: Gründonnerstag bis Ostermontag
Publikumsanwendungen: Osterdienstagvormittag (EWO 1 Stunde)

/2

Fachanwendungen: einzelne je nach Priorität 1-2 Tage
E-Mail: Gründonnerstag bis darauffolgenden Freitag
Clients: Es gab bei den Anwendern daher ggf. Verzögerungen, da jeder Benutzer und Client-PC neu in die Domäne eingehängt werden musste. Damit jeder Anwender, insbesondere mit Publikumsverkehr, arbeiten konnte, musste somit die Wiederherstellung des Mailservers verschoben werden. In den Außenstellen wurden zunächst mindestens bei je einem PC Betriebsbereitschaft hergestellt, die weiteren Clients folgten nach und nach.

4. Was wird unternommen, um solche Ausfälle in Zukunft zu verhindern?

Die wichtigsten Server (Exchange-Server, Verzeichnisdienstserver, Archivierungsdienst), wurden jetzt virtualisiert, damit ist es möglich, Backups der „Geräte“ und Daten regelmäßig zu erstellen. Wenn ein Server ausfällt, muss dann nur ein Image zurückgespielt werden.
Es muss noch professionelle Sicherungssoftware angeschafft werden, erste Preisanfragen und Konzepte wurden schon seit Beginn des Jahres erstellt/erfragt.

5. Welches Sicherheitskonzept hat die IT der Stadtverwaltung?

Siehe auch 4. Als Sicherheitslösung gibt es zum einen von SOPHOS das übliche Paket gegen Viren und Trojaner, im Übrigen gibt es ein Kontrollsystem für unberechtigte Zugriffe von USB Stick, CDs, DVD, etc.

Unser ISA-Server (Proxy, Firewall, Filterung) ist in die Jahre gekommen und muss in 2012 neu dimensioniert werden. Erste Gespräche mit Anbietern und Lieferanten waren schon erfolgt. Auch an einer Sensibilisierung der Mitarbeiter zum Umgang mit Internet und Mails wird weiter zu arbeiten sein.

6. Welches Backupkonzept hat die IT?

Siehe auch 4. Des Weiteren werden die externen Mails mittlerweile extern bei einem zertifizierten Provider (für 10 Jahre revisionssicher) archiviert. Die allgemeinen Daten liegen auf einer redundanten NAS-Box, werden aber auf ein zweites NAS im Keller und zur Zeit auf einen „älteren“ Server im Bauhof gespiegelt, der aber in Kürze (Nachtragshaushalt?) durch ein NAS ersetzt werden wird.

7. Gibt es ein Continuity Management?

Die Aktualisierung eines solchen Konzeptes (das letzte stammt aus 2001) war für die zweite Jahreshälfte geplant

8. Gibt es ein Changemanagement und eine Changeplanung?

Aufgrund der Haushaltsmittel werden pro Jahr 15 Client-PC ausgewechselt. Server wurden nach Bedarf zumeist kurzfristig ersetzt bzw. mittlerweile dann virtualisiert.
Die langfristigen Planungen erledigen sich im Laufe des Jahres zumeist wegen des dann zwischenzeitlich aufgebrauchten Budgets. Leider entfallen dadurch auch möglicherweise wichtige und sicherheitsrelevante Aufgaben bzw. Lösungen oder Anschaffungen, die dann ins nächste Jahr verschoben werden müssen.

/3

Beispiel. Für das Jahr 2011 wurden uns 30.000 EUR genehmigt. Damit war die von uns gewünschte Ersatzbeschaffung der Optischen-Switche (die Ports der mittlerweile 8 Jahren alten Geräte fallen nach und nach aus, der Wartungsvertrag läuft aus, es gibt kaum noch Ersatzteile, in die zu investieren auch nicht wirtschaftlich ist) nicht realisierbar. Im Januar hatten wir dann tatsächlich einen Komplettausfall der Switche = Netzwerk-Hardware, den wir mit dem letzten noch erhältlichen Ersatzteil wieder richten konnten.

Wie es weiter geht, hängt nun von dem Nachtragshaushalt ab (nachgemeldete Ersatzbeschaffung).

9. Wo werden Hard- und Software beschafft?

Die Hauptlieferanten sind für Hardware:
Bechtle, Controlware, Misco und Zimmermann in Darmstadt
Software:
Ekom21, Controlware oder Hersteller der „Fach-Anwendung“
Dienstleistungen:
Abass, Controlware, Ekom21, jeweiliger Softwarehersteller

Werner Amend
Bürgermeister