



„Kleine Ursache – große Wirkung“

doXnet in Baden-Baden

Marco Dönni

24. Juni 2019



Rentenversicherung ????



Früher war alles besser



Ansteckbutton 25 mm

Art.Nr.: K2001042



1891- Gesetzliche Rentenversicherung für Arbeiter

1911 – Gesetzliche Rentensicherung für Angestellte

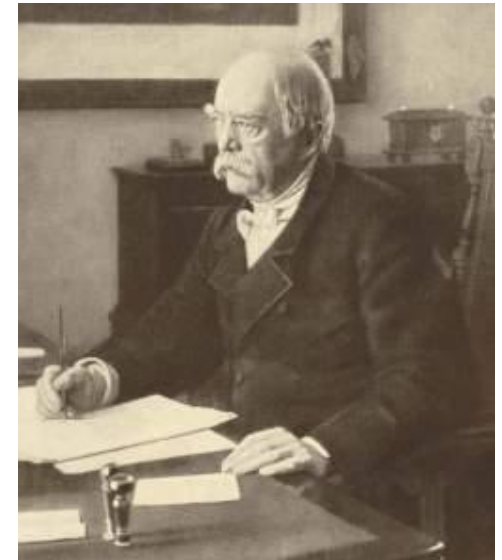
1948 – Umstellung auf die DM

1957 – Umstellung der Rentenformel

1972 – Rentenreformgesetz

2001 – Umstellung auf den Euro

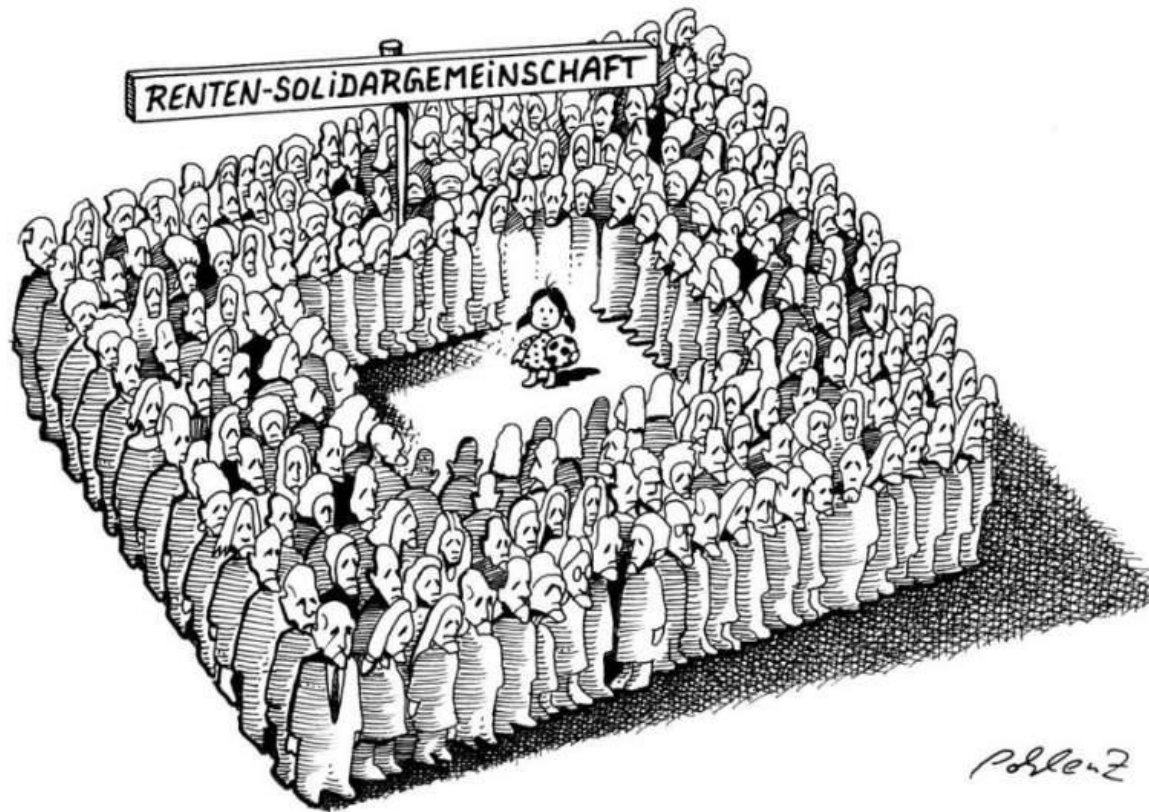
20?? – Einheitsrente ??? - eher NEIN!



Otto von Bismarck

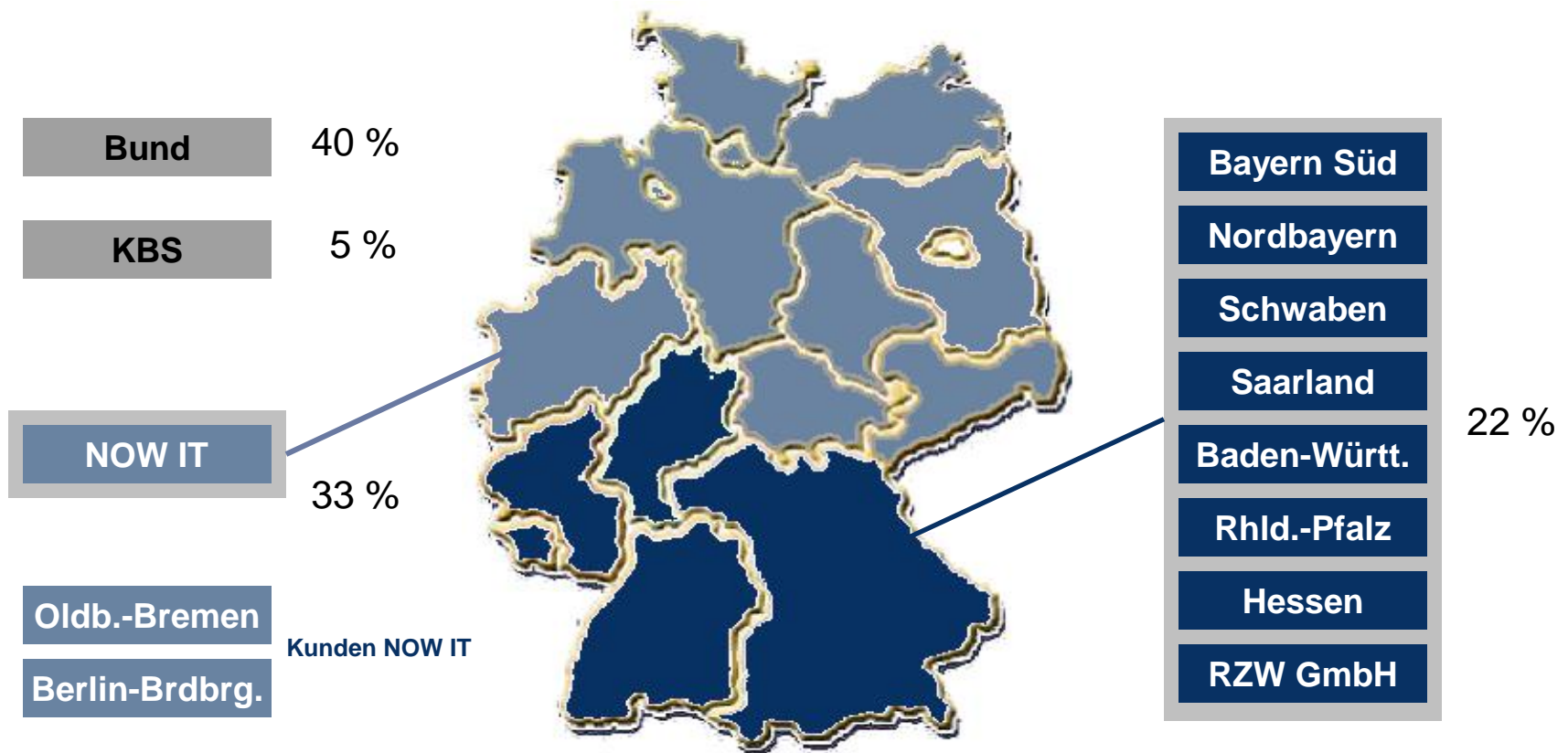


Die Rente ist weiter SICHER, aber in welcher Höhe?





Die IT-Landkarte der Deutschen Rentenversicherung





Die NOW IT GmbH in Zahlen

Eckdaten Kunden

Kunden	5 + 13
PC-Arbeitsplätze	17.600
Lokationen	rund 150

Eckdaten Rechenzentrum

Mitarbeiter	rd. 650
Betriebsstätten	10
Hostsysteme	2
Serversysteme	rd. 3.000
Speicher in TB	rd. 3.100



Die NOW IT GmbH in Zahlen

Eckdaten Finanzpläne	2017	2018
Investitionsplan (netto)	14.835.873	14.500.445
Abrechnungspositionen (brutto)		
- Wirtschaftsplan	64.582.018	65.326.614
- Abschreibungsplan	16.722.704	15.853,158
- Gesellschafterfinanzausgleich	30.222.970	30.438.300
Summe Abrechnungspositionen	111.527.692	111.618.072



Überschneidungsfreie Aufstellung in Standortprofilen

Hamburg/Lübeck

- Rechenzentrum
- Teilprofil Entwicklung

Münster

- Rechenzentrum
- Betrieb
- Teilprofil Entwicklung

Düsseldorf

- Dokumentenzentrum
- Teilprofil Entwicklung



Braunschweig/ Hannover

- Betriebswirtschaft
- Teilprofil Entwicklung

Leipzig mit Standorten

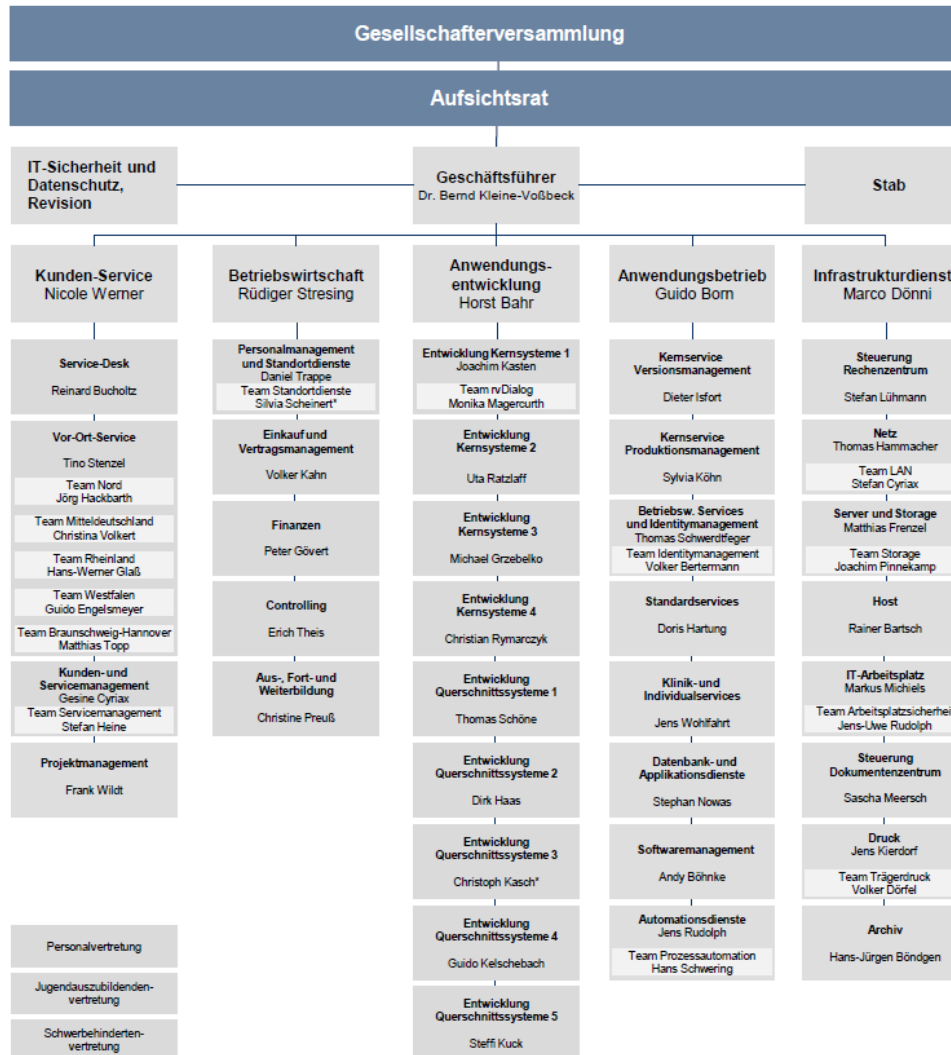
- Betrieb
- Aus-, Fort-
und Weiterbildung
- Teilprofil Entwicklung



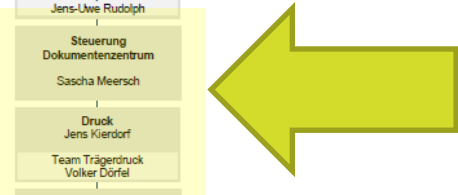
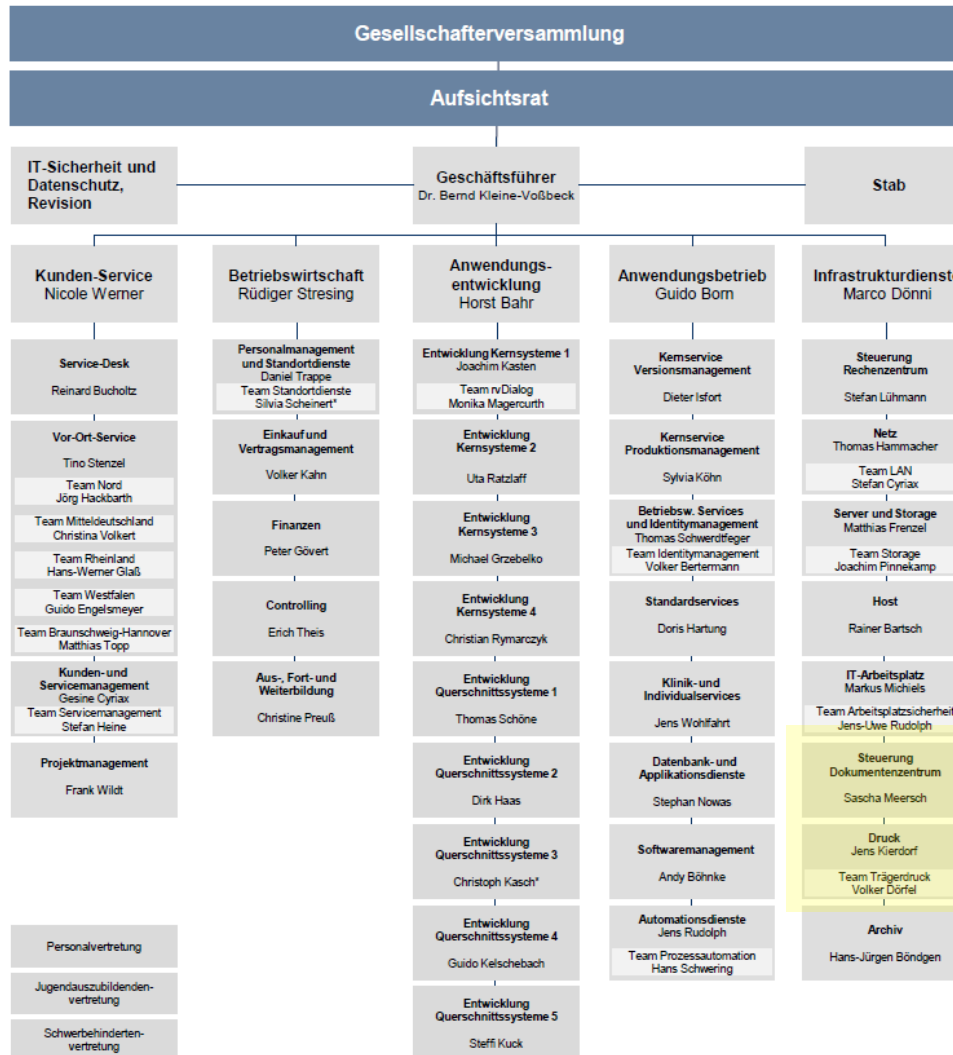
Die NOW IT GmbH in Zahlen

Eckdaten aus dem Druckzentrum pro Jahr

Druckseiten	320 Mio.
C6/5-Kuvertierungen	28 Mio.
C4-Kuvertierungen	5 Mio.
Braille-Dokumente	7000
Vollfarbdruck	



Stand: 6. August 2018



Stand: 6. August 2018



Kurzer Rückblick auf Druckzentrum: Bezug 2013

Ein Rentenbescheid sucht ein neues zu Hause

Marco Dönni
doXnet
Baden-Baden, 18. Juni 2013

Deutsche Rentenversicherung Nord Ost West Informationstechnik



Hintergrundinformationen

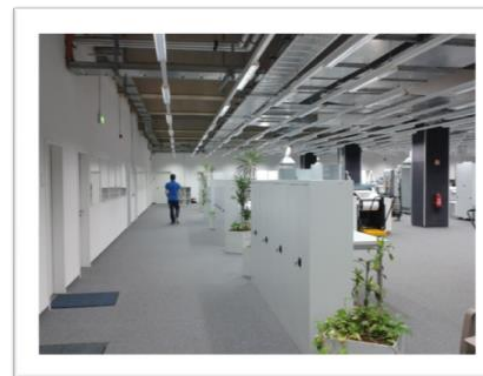
Teilprojekt Technik

→ **Projektleitung**
Thorsten Schmidt

→ **Mitarbeit**
Bernd Bachmaier (ext.)
NOW IT GB3 Einkauf
NOW IT GB7 LAN und WAN
NOW IT GB7 Telefon
NOW IT GB8 Server
NOW IT GB9 KC1 – KC3
DRV Vervaltung
DRV Einkauf
DRV Gebäudemgmt.
DRV Datenschutz
DRV Arbeitssicherheit
BR + PR

Aufgaben

Netzwerk	Telefon	Baubegleitung
Radio	Klima	Strom
PCs	Server	Videüberwachung
Wasser Kalt/Warm	Druckluft	Anschluss Absaugung
Schallschutz	USV-Absicherung	





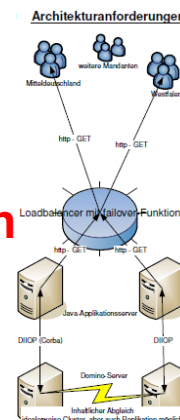
Erklärung Hochverfügbarkeit

Hochverfügbarkeit

(englisch high availability, HA) bezeichnet die Fähigkeit eines Systems, trotz Ausfalls einer seiner Komponenten mit einer hohen Wahrscheinlichkeit (oft 99,99 % oder besser) den Betrieb zu gewährleisten. In Abgrenzung zur Fehlertoleranz kann es bei dem Betrieb im Fehlerfall zu einer Unterbrechung kommen.

Quelle: Wikipedia

Druckzentrum
Zwei Systeme anstelle von einem und
Infrastruktur muss „Redundant“ ausgelegt sein
-> Strom, Klima usw.



Hinweis: Herd <> Mikrowelle



Abgrenzung zum K-Fall

Katastrophenfall in der Informationsverarbeitung

Beim Betrieb von Rechenzentren oder geschäftskritischen Anwendungen wird der Terminus K-Fall in erster Linie für zeitlich bedingte Ausfälle technischer Infrastruktur benutzt. Ein Ausfall des Telefax ist beispielsweise nicht als K-Fall anzusehen, da in der Regel eine Reihe anderer Kommunikationsmöglichkeiten verbleiben.

Als Faustregel für rein kommerzielle, das heißt, nicht menschliche Gesundheit oder Leben gefährdende K-Fälle ist eine Ausfallzeit ab einem halben bis einem ganzen Tag vorauszusetzen. Dienen die Rechenanlagen dem Betrieb anderer technischer Systeme wie Kraftwerken oder Fertigungsanlagen, kann diese Frist schon nach Sekundenbruchteilen eintreten (Unfall), falls das technische System nicht in einen schadlosen Ruhe- bzw. Fehlerzustand übergehen kann.

Quelle: Wikipedia

Druckzentrum

-> 3 Tage Ausfall, dann K-Fall

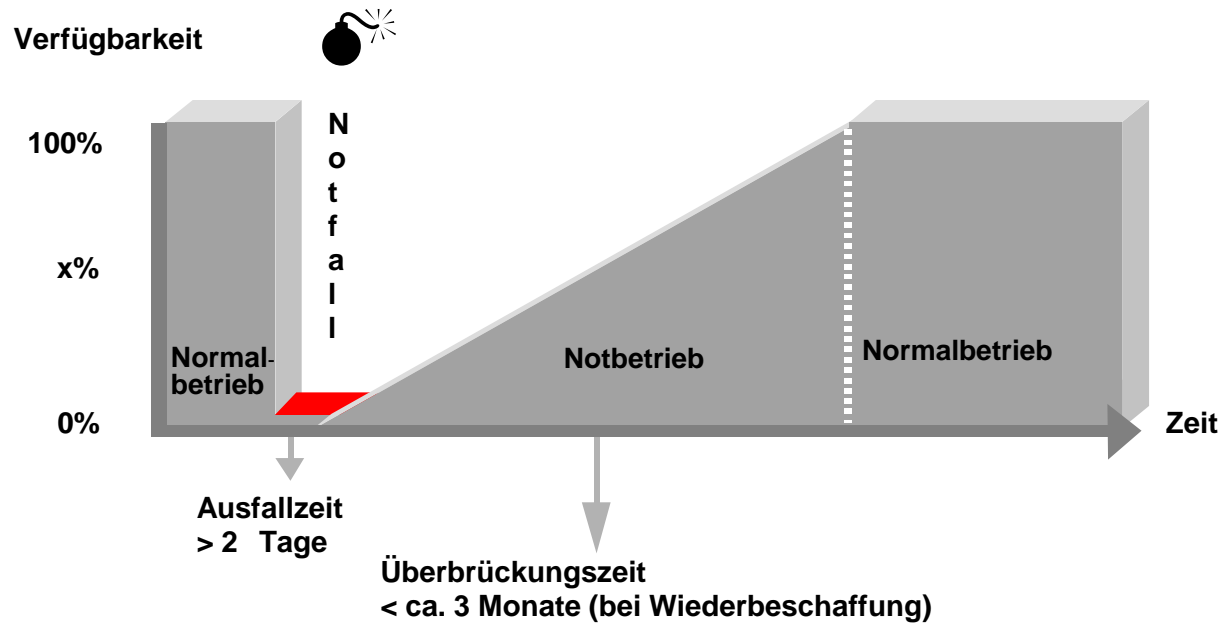
Hinweis: Gaststätte - Ehefrau



Was bedeutet für uns „K-Fall“?

Festgelegte Definition:

Bei einem absehbaren Ausfall unserer IT-Leistung von mehr als 2 Werktagen sprechen wir von einem K-Fall



Hinweis: Neuer Herd

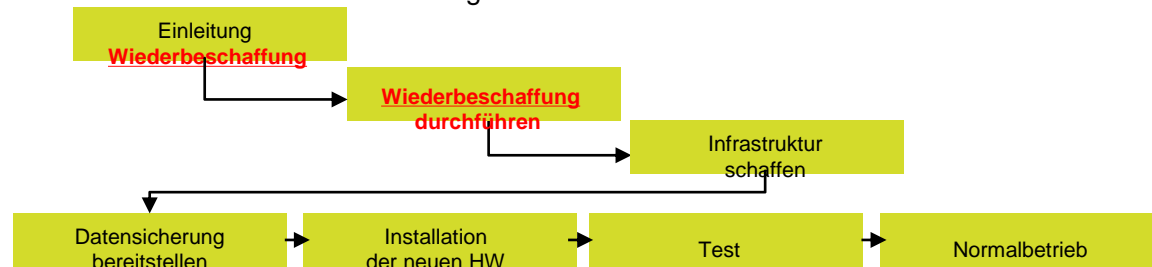


Wichtige Vorabklärung: Was muss enthalten sein

- Notfall-Szenarien
- Notfallteams
- Aktionspläne (Alarmierungsplan)
- Notbetrieb
- Organisationseinheiten
- Kontaktinformationen
- Referenzinformationen

Notbetrieb

Der Notbetrieb stellt sich wie folgt dar:



Hinweis: Routenplaner zum Gaststätte und Geld



Was haben wir getan

K-Fall Abkommen mit DRV Bund in Berlin

(3) Art und Umfang der Leistungen

- Die Produktion wichtiger zeitkritischer Druckerzeugnisse im Katastrophenfall durch Verlagerung auf andere Druck-Standorte mit freien Kapazitäten (gegenseitiger Backup).

Ein Katastrophenfall liegt vor, wenn die Infrastruktur für die Druck- und Kuvertierproduktion in Teilen oder ganz zerstört ist bzw. der Transport des Materials und/oder des erzeugten Druckgutes nicht mehr möglich ist - somit ein ordnungsgemäßer Betrieb nicht mehr sichergestellt ist.

Ist 24 Stunden nach dem störungsauslösenden Ereignis (System- oder Infrastrukturausfall) die Wiederaufnahme der Produktion noch nicht absehbar, wird der vertragliche Backup-Partner über mögliche Datenlieferungen informiert.

Nach 72 Stunden oder mit der Feststellung einer längeren Ausfallzeit als 72 Stunden werden alle Postausgangsdateien zu Jobs für den Datentransfer zum Backup-Partner zusammengefasst.

Zwischen dem zu unterstützenden und dem backup-leistenden Partner erfolgt ab dem frühestmöglichen Zeitpunkt eine permanente Abstimmung.

Achtung: K-Fall immer für beide!



Was haben wir getan

Test für die Normalproduktion 1 mal im Jahr

§ 5 Mitwirkungsleistungen der Beteiligten

(1) Die Mitwirkungsleistungen der Beteiligten regeln sich wie folgt:

Es gilt als vereinbart, dass

- sämtliche zu treffenden Regelungen und Absprachen – zunächst – nur den Schwarz-Weiß-Druck aus den Kernanwendungen der Partner (rvDialog bzw. rvGlobal) betreffen,
- das Produktionsumfeld in den Druckzentren der Deutschen Rentenversicherung soweit zu harmonisieren ist, dass jeder Partner die Druckdaten jedes anderen Partners verarbeiten kann,

Achtung: Nur Normalproduktion und nicht für alle Kunden



Hochverfügbarkeit Druckzentrum

→ Zwei Systeme für jeden Verarbeitungsart

→ Alles Redundant ausgelegt.

In unserer Zuständigkeit und sonst per Vertrag!

Energieversorgung

Die erforderliche Energieversorgung von 1,5 MW, gemäß Mietervorgabe (DRV), inklusive einer gewünschten 30%igen Reserve für einen späteren Mieterausbau erfolgt niederspannungsseitig aus der Zähleranlage im Kellergeschoss.

Diesel-Notstromaggregat

Dem Brandschutzkonzept folgend, wird auf dem Dach ein 250 kVA Diesel-Notstromaggregat in Containerbauweise für die Versorgung der Entrauchungsventilatoren errichtet.

Die Betankung der Anlage erfolgt mittels Fassbefüllung über die Aufzugsanlage am Kern IV, welche bis in das Dachgeschoss fährt.

Der Probelauf der Anlage hat in gesetzlich vorgeschriebenen Zeiträumen durch den Vermieter zu erfolgen.

Energieverteilung

In den Mietbereichen im 1. und 3. Obergeschoss werden Niederspannungs-Hauptverteilungen (NSHV) installiert.

Diesel vorhanden und
zwei Stromeinspeisungen
von außen auch!



Backup Druckzentrum .. (Achtung 80:20)

- Backup-Verträge mit DRV Bund und RZ der Finanzverwaltung
- Test von Normalproduktion mit DRV Bund 1 mal im Jahr
d.h.
Eine Tagesproduktion wird beim Partner in Praxis produziert!
Kein Test, sondern Praxis!



Nun kam es wie es kommen musste

IBM Notes Antwort: Problem bei: v976w025, v976w024 (Service "Versanddruck")

Datei Bearbeiten Ansicht Erstellen Aktionen Tools Fenster Hilfe

Öffnen Gesamte Mail suchen

Startseite x Marco Dönni - Mail x Marco Dönni - Kalen... x Arbeitsbereich x *Vertraulich: Vorber... x Aktuelle Information ... x Aktuelle Information ... x [KRITIS] 9. Sitzung P... x Antwort: Problem bei...

Adresse

Neu Antwort Allen antworten Weiterleiten Anzeigen Mehr

Antwort: Problem bei: v976w025, v976w024 (Service "Versanddruck")

Jens Kierdorf An: Marcel Leyendecker, Sascha Meersch 25.06.2018 09:02
Kopie: Tim Schneider, #5030KC-Server, #5060KC, Ines Funk, Hanns-Jürgen Block, Heinz-Michael Frey, Bernd Kleine-Voßbeck, Marco Dönni [Details anzeigen](#)

Hallo, der erste Überblick zur Ursache für den Stromausfall ist jetzt möglich. Es hat Samstag Nacht um 1 Uhr einen Kurzschluss in der Hauptverteilung/Stromschiene gegeben. Diese HV ist auch für Teile des 1. und 3. OG geschaltet. Ursache ist eingedrungenes Regenwasser der vergangenen Unwetter.

Die Elektriker sind dabei eine Überbrückung für diese HV zu bauen, waren aber nicht optimistisch das auch hinzubekommen. Mindestens für die nächsten Stunden wird kein Strom eingeschaltet werden können. Wenn diese HV gebaut werden muss, könnte das bis zu 3 Tage benötigen.

P.S. Mein Handy ist nun auch leer, weil die Taschenlampe viel Strom benötigte. Ich lade es gerade im Auto und habe keinen Empfang. Ich fahre gleich in die Hauptverwaltung und bin von dort wieder telefonisch erreichbar.

Bis später...

Mit freundlichen Grüßen

Jens Kierdorf
KC Leiter Druck

Nord Ost West Informationstechnik GmbH
Königsallee 71, 40215 Düsseldorf

Telefon: +49 211 937 4486
Fax: -----
Mobil: +49 172 2017897

jens.kierdorf@now-it.de
www.now-it.de



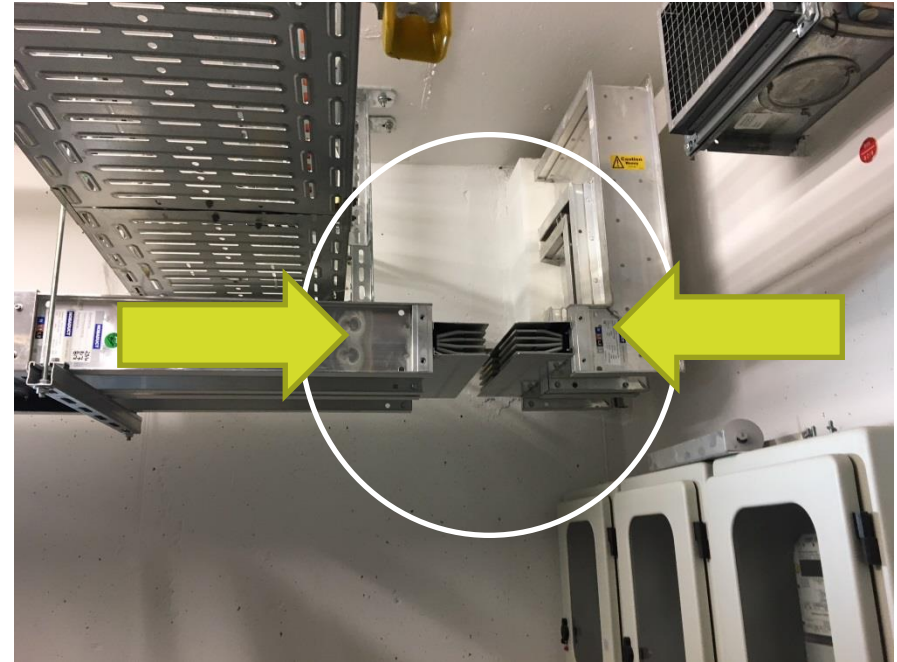
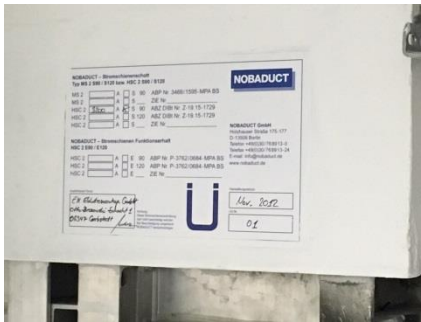
Das war die Ursache



Kein Strom für ca. 4 Wochen



Warum ca. 4 Wochen



werden in Irland einzeln produziert!



Eintritt K-Fall

WG: Schaden im Druckzentrum der NOW IT
Bernd Kleine-Voßbeck An: Nicole Werner, ruediger.stresing, Bahr, Horst, guido.born, marco.doenni, Regina Bux, Gesine Cyriax, Sascha Meersch, Volker Dörfel, Jens Kierdorf, Reinhard Buchholtz... 26.06.2018 16:10 [Details einblenden](#)

Sehr geehrte Frau Dr. Künzler, sehr geehrte Herren,

meinen zum Teil Ihnen schon mündlich abgestatteten über die Havarie im Druckzentrum möchte ich angesichts des Ausmaßes hier kurz auch schriftlich abgeben.

Durch einen Wasserschaden am Hauptstromverteiler des Gebäudes und einen daraus folgenden Kurzschluss ist es zu einem kompletten Stromausfall in den Mieträumen der NOW IT in der Liegenschaft Konrad-Adenauer-Platz 1 in Düsseldorf gekommen.
Die Notstromversorgung konnte in diesem Fall nicht greifen, da die Notstromversorgung über den Hauptstromverteiler eingespeist werden würde und dieser aufgrund des Schadens nicht zur Verfügung steht. Der gesamte Betrieb des Druckzentrums steht still, die Mieträume sind ohne Beleuchtung. Weitere Sachschäden wie auch Personenschäden sind - soweit bisher bekannt - nicht entstanden.

Da es sich um einen Gebäudehauptstromverteiler handelt, ist eine Instandsetzung leider auch nicht kurzfristig zu bewerkstelligen und wird auf Ende der Woche geschätzt. Ersatzteile müssen aus dem Ausland herangeschafft werden.

Infolge des Ausfalls wurde auch der K-Fall ausgelöst und der Backup-Partner Deutsche Rentenversicherung Bund wurde mit eingebunden. Derzeit sind die für den Druck benötigten Materialien auf dem Weg nach Berlin und die Druckdaten werden aufbereitet.
Hier ist ein Start der Abarbeitung ab etwa Mittwoch Nachmittag dieser Woche avisiert. Auf diesem Wege können dann sukzessive Daten des Versanddrucks der Rentenversicherung über Berlin in die Post gegeben werden.


Daten des Trägerdrucks Rheinland und Mitteldeutschland können derzeit nicht ausgeliefert werden. Hierfür werden noch Optionen geprüft. Der Trägerdruck der übrigen Kunden kann dezentral abgewickelt werden.
Daten aus den Anwendungen rvText und OSRV sollen über einen Etagedrucker in der NOW IT produziert und über den Standardpostversand über die Poststelle des rheinländischen Gesellschafters versendet werden.

Die üblichen Informationskanäle zu den Kunden werden in situationsangemessener Form regelmäßig beliefert. Die NOW IT hat einen Krisenstab eingerichtet, der die Arbeiten und Informationen zwischen Kunden, Vermieter des Gebäudes und NOW IT moderiert.

Ich werde morgen in der Gesellschafterversammlung noch einmal detaillierter zu dem Thema Stellung nehmen.

Mit freundlichen Grüßen
Bernd Kleine-Voßbeck

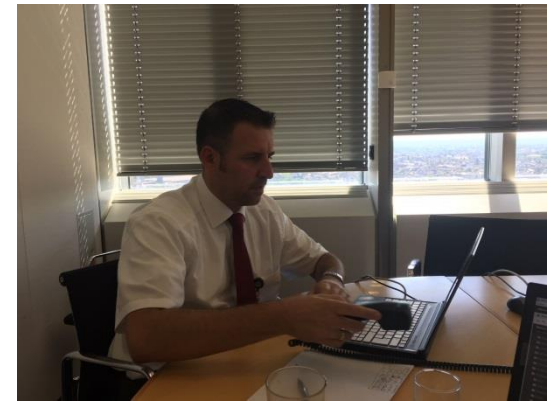
Dr. Bernd Kleine-Voßbeck





Schilderung was wir getan haben

- K-Fall bei DRV Bund, aber leider nicht alles
- Räume im Haupthaus, Notebooks, usw.



Hinweis: schmale Hände - dicke Zunge ...



Schilderung was wir getan haben

→ Nach 5 Tagen Notstrommöglichkeit gefunden



Hinweis: mach Du mal



Abschlussbericht I

1) Störungsbeschreibung

Stromausfall im Druckzentrum der NOW IT GmbH in Düsseldorf am Konrad-Adenauer-Platz

2) Zeitpunkt/Ort

25.06.2018 ab Beginn der Servicezeit. Durch einen Stromausfall am Wochenende ist das Druckzentrum am Konrad-Adenauer-Platz 1 nicht erreichbar.

3) Ursache

Aufgrund einer vermutlich angerosteten Wasserleitung auf der Ebene -1 ist es zu einem Wasseraustritt gekommen. Das austretende Wasser ist dann in die Ebene -2 gelangt und hat sich aufgestaut. Dadurch kam es zu einem Kurzschluss der auf der Ebene -2 verlaufenden Hauptstromzuführung für die NOW IT GmbH. Aufgrund des Kurzschlusses in der Hauptstromzuführung und der hohen Stromstärken (>3200 Ah) war eine Einspeisung einer Notstromversorgung nicht möglich.

4) Darstellung des Störungsablaufablaufs und eingeleitete Maßnahmen

Aufgeführt werden alle offiziell an die Kunden weitergegebenen Meldungen. Die Zwischenschritte, Mails der Kunden an den Service Desk und die Mails zur Beteiligung des Kundenmanagements werden in der Chronologie nicht mit aufgeführt

1. 25.06. 07:03 Ausfallmeldung des KAP1 durch den Leiter des KC Steuerung Dokumentenzentrum.
2. 25.06. 08:48 Produktionsstörung Druckzentrum durch Service Desk an den Störungsverteiler Druck
3. 25.06. 09:43 Nach Rückmeldung aus dem KC Steuerung Dokumentenzentrum sind der Briefversand, der hauszentrale Druck sowie der Individualdruck betroffen.
4. 25.06. 10:10 Zwischenstandsmeldung der Produktionsstörung über die ausgefallenen Services durch den Service Desk
5. 25.06. 13:10 Zwischenstand der Produktionsstörung über Status und Ursache des Ausfalls durch den Service Desk
6. 25.06. 15:04 Zwischenstand der Produktionsstörung über Status und Prognose durch den Service Desk

7. 25.06. 16:17 Information des Kundenmanagements an die Kunden der NOW IT nebst Koordinierung sämtlicher Kundenfragen. Ein NOW IT interner Krisenstab mit Beteiligung der am KAP ansässigen KC's wird etabliert. Es wird vereinbart, dass die Informationsweitergabe weiterhin über den Service Desk erfolgt.
8. 26.06. 06:35 Das Druckzentrum ist weiterhin stromlos. Ein Zwischenstand und eine Prognose werden durch den Krisenstab gemeldet.
9. 26.06. 09:08 Ein erneuter Zwischenstand der Produktionsstörung wird abgegeben. Es erfolgt der Ausruf des Katastrophenfalls und der Backup-Plan mit dem Kooperationspartner DRV BUND zur Übernahme der Druckaufträge wird angestartet.
10. 26.06. 16:10 Eine Information der Geschäftsführer der Kunden erfolgt durch den NOW IT Geschäftsführer Herrn Dr. Kleine-Voßbeck
11. 27.06. 06:28 Zwischenstand des K-Falls (über eingeleitete Schritte: Kommunikation mit dem Gebäudevermieter, Prognose der Stromversorgungswiederherstellung aufgrund Ersatzteilbeschaffung aus dem Ausland) durch den Service Desk
12. 27.06. 14:53 Zwischenstand des K-Falls (Einschränkung Reproduktion) durch den Service Desk
13. 28.06. 07:52 Korrektur des Zwischenstandes vom 27.06. (Mitteilung Reproduktion und der davon betroffenen Kunden) durch den Service Desk
14. 28.06. 09:16 Zwischenstand des K-Falls (Ausrufen des K-Falls, Backup-Plan Druckübergabe an den Kooperationspartner DRV Bund, Beantwortung aller bis dahin gesammelten Fragestellungen der Kunden) durch den Service Desk
15. 28.06. 11:36 Information an die Kunden (Druckübergabe an DRV Bund, aktu-



Abschlussbericht II

- eller Stand des Druckrückstandes, Umstellung von kleineren Druckerzeugnisse auf hausinterne, größere Beistelldrucker) durch den Service Desk
16. 28.06. 13:48 Information an die Kunden (Ausweitung des hausinternen Drucks auch für externe Kunden der NOW IT) durch den Service Desk
 17. 29.06. 10:51 Information an die Kunden (Stand der Druckverarbeitung(rvDialog, CBP, OSRV, rvText, hauszentraler Druck, barrierefreie Erzeugnisse, Daten der Künstlersozialkasse) durch den Service Desk
 18. 02.07. 13:44 Information an die Kunden (Rückstand der C4-Druckerzeugnisse(Prüfdienstbescheide etc.), Nichtrealisierbarkeit einer Ersatzstromversorgung durch den Vermieter) durch den Service Desk
 19. 03.07. 10:11 Information an die Kunden (Schalten der Ersatzstromversorgung durch den Vermieter, Überprüfung / Planung der Verarbeitung der Produktionsrückstände, weitergehende parallele Verarbeitung der Druckdaten durch DRV Bund) durch den Service Desk
 20. 03.07. 10:22 Information an die Kunden (Nichtdruckbarkeit der CBP-Druckerzeugnisse durch die DRV Bund, Anlaufen Verarbeitung der Druckdaten seit 22.06. durch das Druckzentrums KAP1) durch den Service Desk
 21. 03.07. 14:59 Information an die Kunden (Arbeitsfähigkeit des Druckzentrum, Aktueller Stand der Druckerzeugnisse zu: rvDialog, eTermin / rvSMD, CBP, OSRV, hauszentraler Druck, Reproduktionen(nur DRV Rhl), Braille-Druck, Daten der DGUV, Daten der Künstlersozialkasse, Daten aus dem rvBEA-Verfahren
 22. 04.07. 10:54 Information an die Kunden (Erreichung der Tagesaktualität der unter Punkt 21.aufgelisteten Druckerzeugnisse durch das Druckzentrum, voraussichtlicher Abschluss der Aufarbeitung der restlichen Druckerzeugnisse durch das Druckzentrum am 09.07.) durch den Service Desk
 23. 04.07. 14:55 Information an die Kunden (Arbeitsfähigkeit des Druckzentrums, Stand der Ersatzstromversorgung und Übergang in die Normalstromversorgung, Druckverarbeitung bis zur Aufarbeitung der Rückstände im 3-Schicht-Betrieb, Planung des Reviews des K-Falls) durch den Service Desk
 24. 09.07. 11:07 Information an die Kunden (Rückstands-aufarbeitung, Tagesaktualität der Druckerzeugnisverarbeitung, Aufhebung des K-Falls)
 25. 09.07. 11:07 Aufhebung des K-Falls

5) Aufzeigen Verbesserungspotential

1. Verbesserung der Kommunikation (Abstimmung der Kommunikationswege zwischen Kunden, Krisenstab, Kundenmanagement und Service Desk) - **wurde schon während des K-Falls umgesetzt:** Fragen der Kunden werden vom Service Desk gesammelt und an das Kunden- und Servicemanagement übergeben. Das Kunden- und Servicemanagement beantwortet diese Fragen in Zusammenarbeit mit dem Krisenstab und stellt die Antworten sowie aktuelle Informationen zum Sachstand dem Service Desk zur Verfügung. Durch den Service Desk werden die Kunden informiert und mit aktuellen, gesicherten Informationen versorgt.
2. Eventuell bestehendes weiteres Verbesserungspotential wird durch die NOW IT noch geprüft und nach Abschluss dieses Verfahrens nachgereicht.

Reden ist GOLD!!

Information ist ALLES!!



Zusammenfassung des Notfalls

→ Eckwerte:

Ausfall vom 25.06. – 09.07.2018

→ Dank an alle Kunden, Mitarbeiter und natürlich auch an Vermieter



Nachwirkungen

- Kooperationsvertrag K-Fall-Vorsorge –
eventueller Fortentwicklungsbedarf
- Schadensabwicklung gegenüber dem Vermieter
- Rechtslage der Schlechtleistung gegenüber Drittkunden
- evtl: arbeitsrechtliche Nachbereitung
- **K-Fall-Vorsorge hat nun hohen Stellenwert 😊**



Theorie ist schön, aber die Praxis ist anders :-)

→ Theorie

Wenn man alles weiss und nichts funktioniert.

→ Praxis

Wenn alles funktioniert, aber niemand weiss warum.

→ Theorie und Praxis vereinbaren

Alles funktioniert, aber niemand weiss warum.

Testen, testen und nochmals testen!

Zum Schluss noch ... ☺



Was können Sie für die Rente tun?



sondern so

so nicht ...



und so







**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Marco Dönni
GB Leiter Infrastrukturdienste

Nord Ost West Informationstechnik GmbH
Königsallee 71, 40194 Düsseldorf und
Konrad-Adenauer-Platz 1, 40210 Düsseldorf

Telefon: +49 211 937-3399

marco.doenni@now-it.de