

IT-Dienstleistungszentrum Berlin AöR Berliner Straße 112-115 10713 Berlin

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF)
Bernhard-Weiß-Straße 6
10178 Berlin

Berlin, 06.11.2025

Einschränkungen bei der Nutzung des IKT-Arbeitsplatzes

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom 03.11.2025 bis zum 05.11.2025 kam es zu erheblichen Einschränkungen bei der Nutzung des IKT-Arbeitsplatzes. Infolgedessen konnten zahlreiche Ihrer Mitarbeitenden ihren Aufgaben nicht nachkommen.

Dem ITDZ Berlin sind die Auswirkungen dieser Großstörung sehr bewusst. Wir bedauern diesen Umstand zutiefst.

Im Rahmen von zwingend notwendigen Modernisierungsmaßnahmen zur Einhaltung der IT-Sicherheitsanforderungen sind zentrale Infrastrukturkomponenten aktualisiert worden. Diese Aktualisierung hat schrittweise in der ersten Oktoberhälfte stattgefunden und wurde am 14.10.2025 abgeschlossen.

Diese Modernisierungsmaßnahmen wurden von intensiven Tests unter Mitwirkung der betroffenen Kunden durchgeführt. Diese Tests beziehen sich im Kern auf Funktionsprüfungen und können die Betriebssituation hinsichtlich Last und Performance nicht abdecken.

In den ersten zwei Betriebswochen nach den Maßnahmen hat unser Monitoring keine Auffälligkeiten gezeigt. Zudem gab es weder Betriebsstörungen noch Fehlermeldungen der Kunden. Erst ab dem 03.11.2025 sind massive Performanceprobleme aufgetreten und entsprechende Meldungen von Kundenseite eingegangen.

Wir vermuten, dass diese Störung aufgrund der geringeren Nutzung der Arbeitsplätze in den Herbstferien nicht aufgetreten ist. Eine Analyse von Performanceproblemen ist komplex. Das ITDZ Berlin hat umgehend mit Hochdruck unter Einbeziehung der Hersteller mit der

IT-Dienstleistungszentrum Berlin

Anstalt des öffentlichen Rechts

Haus- und Lieferanschrift

Berliner Straße 112-115

10713 Berlin (Wilmersdorf)

Tel. +49 30 90222-3509

Fax +49 30 90222-3112

Internet www.itdz-berlin.de

Intranet <http://b-intern.de/wb/itdz>

Vorstaendin@itdz-berlin.de

Vorständin: Dr. Maria Borelli

Bankverbindungen

Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG

IBAN: DE66 1007 0848 0512 9549 00

BIC: DEUTDEDB110

Landesbank Berlin AG

IBAN: DE25 1005 0000 0910 0311 00

BIC: BELADEBEXXX

USt-Ident-Nr.: DE205130669

Handelsregister-Nr.: HRA 36349 B

Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg



Fehlerbehebung begonnen. Die ergriffenen Maßnahmen haben nur zu einer kurzfristigen Verbesserung geführt. Das Problem konnte aufgrund seiner Komplexität jedoch erst durch weitere Analysen und Maßnahmen am Abend des 05.11.2025 gelöst werden.

Die betroffenen Systeme befinden sich weiterhin im erweiterten Monitoring und unsere Experten und die Hersteller halten sich weiterhin bereit.

Uns ist bewusst, dass die bisherige Kommunikation in diesem Fall nicht Ihren Erwartungen entsprochen hat. In der Konsequenz werden wir sicherstellen, dass sich im Laufe der kommenden Woche Ihr konkreter Ansprechpartner mit Ihnen in Verbindung setzt, um eine gemeinsame zufriedenstellende Kommunikation für die Zukunft abzusichern.

Wir entschuldigen uns nochmal für die Beeinträchtigungen Ihrer Arbeitsfähigkeit.

ITDZ Berlin