



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
ICT-storing gemeente Maastricht

DATUM
4 februari 2021
Verzonden 04-02-2021

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
RCL (Rimone) Dielesen

TELEFOONNUMMER
043 35

ONZE REFERENTIE
2021-04022

E-MAILADRES
rimone.dielesen@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4310

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

De gemeente Maastricht heeft afgelopen woensdagmiddag en donderdagochtend te maken gehad met de gevolgen van een ICT-storing. Het probleem werd veroorzaakt door defecte hardware. Hierdoor was de gemeente woensdag tijdelijk beperkt bereikbaar en was dienstverlening niet mogelijk.

Met man en macht is door onze medewerkers - met behulp van externe adviseurs - van woensdag laat op de middag tot en met donderdagochtend gewerkt om, na de installatie van nieuwe hardware, alle gekoppelde applicaties weer beschikbaar te maken. Daarbij is de hoogste prioriteit verleend aan die organisatieonderdelen die direct contact moeten hebben met onze inwoners, Publieke Dienstverlening en Sociale Zaken (SZMH). De meeste problemen zijn donderdagochtend opgelost en de dienstverlening is volledig hervat.

Oorzaak

Voor de duidelijkheid wil ik benadrukken dat geen sprake was van beveiligingsproblemen (een hack of DDOS-aanval) en dat bestanden niet zijn beschadigd. De veiligheid van persoonsgegevens en de veiligheid op straat zijn niet in het geding geweest. De systemen die bijvoorbeeld zorgen voor cameratoezicht functioneerden als normaal.

De oorzaak van de problemen zat in een defect in een viertal kritieke netwerkcomponenten (switches). Vanwege die defecten is het netwerkverkeer dusdanig verstoord dat deze netwerkcomponenten vervangen moest worden. Dit is gebeurd met ondersteuning van de leverancier en de fabrikant en vereiste helaas meer tijd dan voorzien.

Ik vertrouw erop u hiermee voor nu voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Jim M. Janssen,
Wethouder Organisatie, Sociale Zaken, Ouderenbeleid en Cultuur.