

# Informationen Beeinträchtigungen des Bezahlkartensystems am 01.07.2024

Untenstehend erhalten Sie ein Incident Statement zu den aufgetretenen Beeinträchtigungen am Montag, den 01.07.2024.

## Ursache und Impact der Beeinträchtigungen

Aufgrund eines erhöhten Traffics zum Monatswechsel auf den Servern der PayCenter und begleitender Seiteneffekte kam es zu Beeinträchtigungen einiger Systeme der Bezahlkarte.

- **Probleme aufgrund erhöhter Last auf einem Datenbank Cluster:**
  - Ursachen: Die Ursachen waren Wartungsarbeiten, die leider automatisiert gestartet wurden, während die Datenverarbeitung auf Maximum lief. Dies liegt außerhalb unseres Einflussbereichs.
  - Impact: Es kam hier zu keinem direkten Impact auf die Bezahlkarte. Allerdings traten vereinzelt Fehler bei der Berechnung des automatischen Bargeldabhebelimits in Bedarfsgemeinschaften auf, was auf die höhere Last zurückzuführen ist.
- **Deutlich erhöhter Traffic auf den Webseiten:**
  - Ursache: Die Login-API und Web-APIs waren deutlich erhöht. Die API-Hosts lieferten keine Fehler. Dies hatte zur Folge, dass die Anfragen teilweise nicht mehr rechtzeitig beantwortet wurden.
  - Impact: Es kam teilweise zu Erreichbarkeitsproblemen der Frontends der Kommunen und Leistungsempfänger (verwaltung.bezahlkarte.eu und meine.bezahlkarte.eu). Ca. 30 % der Anfragen konnten nicht ausgeführt werden.

## Wann traten die Beeinträchtigungen auf?

Zu folgenden Zeiten traten vereinzelt Beeinträchtigungen auf:

- **Erhöhte Fehlerquote Berechnung Bargeldabhebelimit in Bedarfsgemeinschaften:** 11:25 bis ca. 11:45 Uhr und 14:00 bis ca. 14:15 Uhr
- **Erreichbarkeitsprobleme der Frontends:** 11:30 bis ca. 13:15 Uhr und 14:30 bis ca. 15:30 Uhr

## Konnten die Leistungsempfänger weiterhin Zahlungen vornehmen?

Es wurden keine Auswirkungen auf die Akzeptanz der Bezahlkarten festgestellt. Zahlungen mit der Bezahlkarte waren weiterhin möglich.

### **Konten Aufladungen durchgeführt werden?**

Die auftretenden Beeinträchtigungen betrafen weder das Processing der PayCenter noch die Aufladungen der Bezahlkarten. SEPA-Aufladungen von Bezahlkarten konnten weiterhin durchgeführt werden. Da das Frontend zeitweise nicht erreichbar war, konnten in dieser Zeit vereinzelt keine Ad-Hoc-Aufladungen vorgenommen werden.

### **Welches Problem trat bei der Autorisierung von Karten in Bedarfsgemeinschaften auf?**

In seltenen Fällen kam es zu Timeouts bei der Autorisierung von Karten bei der Berechnung der automatischen Bargeldlimits und der Freibeträge in Bedarfsgemeinschaften. Dies kann in wenigen Fällen Auswirkungen auf die Zahlungen der Leistungsempfänger haben, die sich in Bedarfsgemeinschaften befinden. Dies werden wir weiter beobachten und bei Bedarf entsprechende Gegenmaßnahmen treffen.

### **Welche Maßnahmen wurden seitens PayCenter getroffen?**

- Nach Analyse unseres Monitorings und nach Meldung durch die Kommunen wurden überlastete Hosts durchgestartet. Dies verschaffte allerdings nur eine kurzzeitige Linderung der Beeinträchtigungen.
- Deshalb wurden Ad-Hoc weitere API-Hosts dazugeschaltet und unnötiger Traffic gefiltert. Dies führte zu einer nachhaltigen Linderung der Beeinträchtigungen, sodass die Frontends gegen 15:30 Uhr wieder erreichbar waren.

Wir entschuldigen uns für etwaige Verzögerungen in der Bearbeitung und bedanken uns für Ihr Verständnis.