

Ziel-Nummer/Stichwort		Ziele-Formulierung für Beschluss	Erläuterung für Anlage zum Beschluss	IST	Soll-IST-Vergleich / Zielerreichungsgrad
Z1	Kunden				100 %
	Z1.1 Stabiler Betrieb	Für alle ITK-Services, für die IT@M die Serviceverantwortung trägt, ist in 2015 im Jahresdurchschnitt eine Lösungsquote größer als 90 % bei den Incident-Tickets erreicht worden.		Jahresdurchschnitt 2015: 90,47 %	100 %

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

		<p>Z1.2 Fachanwendungen näher an Referate</p>	<p>IT@M bietet den Referaten auf deren Wunsch hin IT-Infrastruktur an, die die Referate eigenständig nutzen können (Infrastructure as a Service – IaaS).</p>	<p>Motivation: Heute bietet IT@M den Referaten Fachanwendungen, die IT@M betreibt. Die Referate wünschen jedoch zusätzlich in bestimmten Fällen eine technische Basis, auf der sie eigenständig referatsspezifische Anwendungen betreiben können. Eine Arbeitsgruppe (STRAC, Referate, IT@M) klärt hierfür die Details.</p> <p>Ziel: Die durch diese AG festgelegten IT-Services sind beschrieben und freigegeben. Die standardisierten IT-Plattformen dazu sind definiert. Erste Services sind implementiert und können abgerechnet werden. Die Prozesse für Beauftragung, Implementierung und Abrechnung sind eingeführt.</p>	<p>Die folgenden ersten drei Service wurden im Servicekatalog von IT@M aufgenommen und stehen den dIKAs zur Verfügung:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Database-as-a-Service (DBaaS) GIS PLA für das Planungsreferat 2. DBaaS Kinokassen für das Kulturreferat 3. DBaaS-Stundenplanung für das RBS 	<p>100 %</p>
		<p>1.3 Servicevereinbarungen</p>	<p>Servicezeiten für die wichtigsten Services werden gemäß den Bedarfen der Referate und Eigenbetriebe umgesetzt.</p>	<p>Die Festlegung der Services und die Umsetzung erfolgt gemäß der im IT-Beirat abgestimmten Planung.</p>	<p>Im Rahmen des STRAC Projekts IT-Services wurde eine neue Vorlage für die SLA-Rahmenvereinbarung erarbeitet und am 26.03.2015 im IT-Beirat freigegeben. Hierfür sind die Anforderungen der Referate und Eigenbetriebe an den Servicezeiten eingeflossen.</p>	<p>100 %</p>

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

	<p>1.4 IT@M-Umzug</p>	<p>Im Jahr des Umzugs von IT@M ins neue Dienstleistungszentrum und Rechenzentrum an den neuen Standort Moosach kommt es zu keinen wesentlichen Betriebsunterbrechungen.</p>	<p>Die gemessene Verfügbarkeit der Business-Services, basierend auf den abgeschlossenen Service-Level-Agreements (SLAs), weicht im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr als um 4 %-Punkte nach unten ab.</p>	<p>Die Verfügbarkeit betrug im Jahresdurchschnitt 99,91 %.</p> <p>Im Jahr 2014 betrug die Verfügbarkeit 99,91 %.</p> <p>Somit ist die Verfügbarkeit im Vergleich zum Vorjahr gleich geblieben.</p>	<p>100 %</p>
	<p>1.5 Ansprechpartner für dIKAs</p>	<p>Die 2014 bei IT@M neu eingeführten zusätzlichen „dIKA-Ansprechpartner“ werden auch 2015 beibehalten. Von den dIKA-Leitungen der Referate, Eigenbetriebe und der STRAC-Leitung eskalierte Themen werden von IT@M zeitnah bearbeitet und gelöst.</p>	<p>Die Reaktion der dIKA-Ansprechpartner erfolgt bei 90 % der eskalierten Themen binnen zwei Arbeitstagen(*).</p> <p>Entscheidungen zum eskalierten Thema hinsichtlich Lösung oder einem sonstigen weiteren Vorgehen sind in 90 % der Fälle innerhalb von 14 Arbeitstagen(*) im Konsens getroffen worden.</p> <p>Für die restlichen 10 Prozent erfolgt die Reaktion innerhalb von 10 und die Entscheidung innerhalb von 30 Arbeitstagen (*).</p> <p>Zu Fristen hinsichtlich der IT-Umsetzung kann keine Aussage getroffen, da dies vom jeweiligen Einzelfall abhängen.</p> <p>(*) Zeiten der Abwesenheiten sind ausgenommen, da die Ansprechpartner keine Vertretungen haben.</p>	<p>Die Reaktion erfolgte zu 100 % innerhalb von zwei Arbeitstagen.</p> <p>Die Entscheidungen sind zu 98 % innerhalb von 14 Arbeitstagen erfolgt.</p> <p>Bei den restlichen 2 % der Entscheidungen, die nicht innerhalb 14 Tagen erfolgt ist, wurde die Entscheidung innerhalb von 30 Arbeitstagen getroffen.</p>	<p>100 %</p>

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

Z2	Projekte	75 % der Projekte werden wie für 2015 geplant fertig gestellt. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Projekten, die der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben dienen.	<p>Fertig gestellte Kundenprojekte schlagen sich fast immer in Services nieder.</p> <p>Diese werden controlled: 75 % der für 2015 geplanten, neuen oder verbesserten Services werden realisiert, 2015 in den Produktivbetrieb überführt und den Kunden zur Verfügung gestellt.</p> <p>Ergänzend zum laufenden Ziele-Controlling durch DIR wird IT@M eine Übersicht bezogen auf den Stichtag 31.12.2015 vorlegen über die entsprechenden Projekte und ihren erreichten Status.</p>	<p>Für das Jahr 2015 waren für 34 Projekte die Fertigstellung geplant.</p> <p>Aufgrund von genehmigten Change Requests / Entscheidungen in Projektleitungssitzungen wurde die Fertigstellung von 18 Projekten ins Jahr 2016 verschoben.</p> <p>Von den 16 Projekte für 2015 fertigzustellenden Projekte sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 Projekte fertig gestellt • 1 Projekt wurde noch nicht fertig 	93,75 %
Z3	Finanzen	In 2015 ist eine Investitionsplanung für das Anlagevermögen von IT@M (5 Jahre) vorgelegt.	Die Investitionsplanung enthält Regeln für die Re-Investitionen je Kostenart und deren Auswirkung für die nächsten 5 Jahre.	Eine 5-Jahresplanung für Reinvestitionen liegt für die Investitionsgüter vor, die seit der IT@M-Gründung angeschafft wurden. Für die Altbestände bedarf es noch einer intensiven Prüfung und Bereinigung.	90 %

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

Z4	Personal				85,15 %
	Z4.1 Führungsdialog	Bei IT@M ist der „Führungsdialog“ als Personalentwicklungsinstrument ausgestaltet.	Form und Inhalte sind definiert. Mit der örtlichen Personalvertretung ist eine Dienstvereinbarung zum „Führungsdialog“ abgeschlossen.	Eine IT@M-interne Arbeitsgruppe hat einen eigenbetriebsspezifischen Führungsdialog für IT@M erarbeitet. Eine Dienstvereinbarung wurde zwischen der Werkleitung und der örtlichen Personalvertretung abgeschlossen und ist zum 01.01.2016 in Kraft getreten.	100 %
	Z4.2 Great Place to Work	Die für 2015 geplanten Great Place to Work-Maßnahmen sind umgesetzt.		IT@M hat für 2015 22 Great Place to Work-Maßnahmen geplant. Davon sind <ul style="list-style-type: none"> • 18 Maßnahmen umgesetzt • 1 Maßnahme zu 50 % umgesetzt • 1 Maßnahme zu 30 % umgesetzt • 2 Maßnahmen noch nicht umgesetzt 	85,45 %

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

		<p>Z4.3 Stellenbesetzung</p>	<p>Aktuell sind rund 20 % der im Stellenplan ausgewiesenen Stellen nicht besetzt. Zum 31.12.2015 ist der Anteil nicht besetzter Stellen an den Stellen gesamt auf die Quote von 10 % reduziert.</p>	<p>Stellenbesetzungsverfahren unterliegen den städtischen Ausschreibungsrichtlinien und sind nicht auf IT@M delegiert.</p> <p>Damit ist IT@M nicht in der Lage auf wesentliche Rahmenbedingungen Einfluss zu nehmen. Die Erfolgsquote hängt ab von der jeweiligen Bewerberlage, den zu erstellenden Leistungsberichten bzw. im Beurteilungsjahr 2015 zu erstellenden Beurteilungen, von Kündigungsfristen bei ausgewählten Bewerbern bzw. Versetzungsterminen sowie unveränderbaren Vorgaben.</p>	<p>Zum 31.12.2015 wurde ein Anteil „nicht besetzter Stellen“ von 13 % erreicht.</p>	<p>70 %</p>
--	--	-------------------------------------	---	---	---	-------------

Zielerreichung IT@M Stadtratsziele 2015 (Stichtag 31.12.2015)

Z5	IT@M-Organisations-Entwicklung				100 %
	Z5.1 Strategie	Ende 2015 verfügt IT@M über eine mit STRAC abgestimmte IT@M-Strategie, die eine Zukunftsperspektive für mindestens drei Jahre (ab 2015) aufzeigt.		IT@M hat eine mit STRAC abgestimmte Strategie für 2016 bis 2020 entwickelt und diese dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt. Der Stadtrat hat in der Vollversammlung am 16.12.2015 die „IT@M Strategie 2016 bis 2020“ beschlossen.	100 %
	Z5.2 Risiko-Management	Ein Risikomanagement ist in einer ersten Stufe aufgebaut.	Das Risikomanagement betrachtet folgende drei Gebiete: 1. Vorhaben bzw. Projekte 2. Betrieb bzw. Services 3. Finanzen Ein Gesamtkonzept für ein Risikomanagement liegt vor, ebenso ein Einführungskonzept dazu. Für alle drei betrachtete Gebiete werden jeweils mindestens zwei konkrete Gegenstände initial berichtet.	Im Rahmen des Mitte 2015 begonnenen Projekts „Einführung Risikomanagement“ wurde ein Gesamtkonzept (incl. eines Einführungskonzepts) für ein Risikomanagement bei IT@M erstellt und für die drei Themengebiete jeweils zwei Risiken initial berichtet.	100 %
				Gesamt	93,78 %