

Datum: 14.09.2016

Telefon: 0 2 [REDACTED]

Telefax: 0 2 [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]uenchen.de

it@M

it@M-WL

## Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München öffentlicher Teil

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090

Direktorium-STRAC. [REDACTED]

Sehr geehrter [REDACTED]

it@M verweist auf die Stellungnahme vom 21.10.2015 und stimmt dem o. g. IT-Vorhaben, vorbehaltlich nachfolgender Anpassungen, zu.

Die Anmerkungen der Stellungnahme vom 21.10.2015 wurden nur zum Teil übernommen.

Weiterhin gültig sind unsere Anmerkungen zu den Punkten „private Nutzung“, „nicht-monetäre Aspekte“, „7,5 VZÄ – fehlender Aufwand für die Komponentenverantwortung“ und die Anmerkungen zu 3.1 – 3.1.6, 3.1.4, 3.1.6, 3.1.7, 3.2.2 und 3.3 (Vorlage von 2015).

Auch die Anmerkungen zu 4.2.2.1 und 4.2.2.2 wurden nicht vollständig berücksichtigt. Unter anderem wurden unter Punkt 3.7.2.2 die 2,6 VZÄ nicht übernommen.

Des Weiteren bitten wir zu berücksichtigen:

Bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung für die Ausgabe von Security-Tokens wurde in der Beschlussvorlage 2015 der Zeitraum 2016 bis 2019 angenommen (Punkt 4.4.2): 2016 – 10 %, 2017 – 30 %, 2018 – 30 % und 2019 – 30 %.

In der aktuellen Beschlussvorlage wird nun mit einem Ausgabezeitraum von 2017 bis 2019 gerechnet (Punkt 4.5.2, Seite 26): 2017 – 40 %, 2018 – 30 % und 2019 – 30 %.

Bei einer derartigen Erhöhung der auszugebenden Tokens im Jahr 2017 (von 30 % auf 40 %) kann es bei it@M zu personellen Engpässen in der Betreuung (konkret in der Beschaffung, Überwachung und Ausgabe) der Tokens kommen.

### 3.1.6. Mobile Applikationen für Smartphones und Tablets / 9.4. Themengruppe Referate / Eigenbetriebe / it@M

Die Beschlussvorlage unterstellt, dass stadtweite Apps nur nativ im Container des Smartphones ablaufen. Web-Apps, die über den Browser erreichbar sind, werden am Ende des Kapitels erwähnt, aber per se als referatsspezifische und somit nicht im Umfang des Beschlusses betrachtet. Native Apps erzeugen sehr hohe Entwicklungs- und Betriebsaufwände, die strategisch vermieden werden sollten. Auch der allgemeine Trend geht mit HTML5 stärker hin zu Web-Apps. Wir bitten den Punkt so zu formulieren, dass stadtweite Web-Apps nicht per se ausgeschlossen werden und strategisch Web-Apps zu bevorzugen sind.

Unter 3.1.6, 3. Absatz, streichen Sie bitte den Satz: "Es ist nicht geplant, diese Apps durch die städtische IT entwickeln zu lassen, sondern ...".

Es ist nicht ersichtlich, warum hier von vornherein Möglichkeiten ausgeschlossen werden. Einerseits ist it@M heute schon in der Lage Web-Apps zu entwickeln, andererseits ist beim Einsatz von Android eine Erweiterung der Software-Produktionsstraße auf Android-Apps denkbar. Kurzfristig ist ein Sourcing ggf. nötig, um in 2017 Lösungen entwickeln zu können.

### 3.3. Organisatorische Maßnahmen

it@M geht davon aus, dass die Anpassungen und Neufassungen organisatorischer Regelungen und Dienstvereinbarungen von STRAC erbracht werden.

### 4.5.2. Erläuterung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen (Seite 27, 2. Absatz)

Bitte den Betrag für laufende Kosten pro Smartphone / Tablet von 1.10 € auf 1.100 € ändern!

Des Weiteren bitten wir den Satz „Hinzu kommen 320.000 € p. a. für das Terminalserver-Silo für den Fernzugriff IKM“ wie folgt zu ergänzen: „Hinzu kommt eine jährliche Nutzungsgebühr i. H. v 320.000 € für Softwarelizenzen die im Rahmen des Terminalserver-Silos für den Fernzugriff IKM genutzt werden“.

### 9.5. Themengruppe Portfoliomanagement

Hier wird angemerkt, dass das Service-Portfolio-Management nicht nur im Betrieb, sondern auch in der Einführungsphase begleiten soll. Serviceportfoliomanagement ist lt. ITIL ein strategisches Thema und gehört in eine Phase "Service Strategy". Ab der Phase "Service Design" greift lt. ITIL das Service Catalogue Management, für das lt. MIT-GA it@M die stadtweite Prozessverantwortung hat. Aus Sicht von it@M ist dieses Thema nicht ausgereift und gehört deshalb nicht in diesen Beschluss.

Die Zeitplanung der Umsetzung richtet sich nach den im IT-Vorhabensplan priorisierten IT-Vorhaben. Die im Beschluss genannte Zeitplanung der Vorhabensverantwortlichen wird dabei soweit wie möglich und unter Beachtung der Ressourcen bei it@M berücksichtigt.

Mit freundlichen Grüßen

[Redacted signature block]

Datum: 26.09.2016

Telefon: [REDACTED]

Telefax: [REDACTED]

Her [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de

Direktorium

D-III-GB1

## Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090

it@M, Werkleitung [REDACTED]

Sehr geehrte [REDACTED]

im Folgenden finden Sie die Antworten der STRAC zu den einzelnen Punkten Ihrer Stellungnahme zu dem o. g. IT-Vorhaben vom 14.09.2016.

- private Nutzung: Änderungswunsch wurde in angemessener Form berücksichtigt
- nicht-monetäre Aspekte: Änderungswunsch wurde umgesetzt
- 7,5 VZÄ: Die Stellungnahme hinsichtlich der Aufgabenverteilung zwischen zentralen und dezentralen Stellen wird zur Kenntnis genommen. Wir verweisen auf die Erläuterungen unter Punkt 9.4 der BV. Das Betriebsmodell soll demnach wie im Beschlussvortrag dargestellt umgesetzt und deshalb so dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt werden.  
Die Meinungen der verschiedenen städt. Beteiligten zu diesem Thema gehen weit auseinander, so dass von STRAC in der Beschlussvorlage die mit den Antragsteller\_innen abgesprochene Richtung übernommen wurde.
- 3.1 -3.1.6: Die Entwicklungsaufwände auf it@M-Seite sind im Wesentlichen bereits durch das Projekt NeSsi erbracht worden, in dessen Rahmen bereits eingeschränkte Piloten durchgeführt wurden und werden. Insbesondere sind bereits sehr hohe Aufwände für die Operationalisierung in NeSsi geleistet worden. Weitere über den veranschlagten Aufwand nötige Kosten sind aus STRAC-Sicht nicht nachvollziehbar, insbesondere da STRAC in der Abstimmung der Vorlage von verschiedenen Seiten dringend gebeten wurde, eine möglichst schlanke und ressourcensparende Lösung umzusetzen.
- 3.1.4: die Formulierungen wurden zum Teil, auf den Adressatenkreis abgestimmt, geändert
- 3.1.6: Diese Ausführungen werden zur Kenntnis genommen, es ist aber nicht Gegenstand der BV, diese Fragen zu diskutieren.
- 3.1.7: Portfolio-Management ist bei STRAC nicht ausschließlich für Mobile Kommunikation gedacht.
- 3.2.2: Die Ausgabe der Endgeräte und die Einweisung der Nutzer erfolgt daher bei den dIKAs.
- 3.3: Die organisatorischen Regelungen werden im Rahmen der Entwicklungen der IT-

Business-Services gesteuert durch STRAC, aber nicht durch STRAC erstellt.

- 3.7.2.2: Die angeführten 2,6 VZÄ waren von it@M für die Durchführung aller Supportlevel 1-2 oder 3 genannt. Im aktuellen Betriebsmodell wird der Level 1 von den dIKAs erbracht. Dazu wurde der Aufwand bei it@M lediglich um 0,2 VZÄ pro 1000 mobile Endgeräte reduziert, was den Annahmen der BV gemäß dem Level 1-Support von 200 mobilen Endgeräten entspricht. Schon eine Nutzung von 200 mobilen Endgeräten im Baureferat führt bei it@M, das nach dem Kooperationsmodell den Level 1 für das Baureferat übernimmt, also zu einer jährlichen Erhöhung der zugesagten Mittel um 0,2 VZÄ.
- Ausgabemenge der Token: Die Verschiebung der Entscheidung über die BV macht eine Anpassung der Ausgabemengen erforderlich, um für ein sinnvolles Angebot an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sorgen. Die zusätzliche Menge von 600 Token sollte im wesentlichen bereits durch die laufenden Piloten in 2016 erreicht werden, so dass von merklichen Zusatzaufwänden in 2017 keine Rede sein kann.
- 4.5.2: Änderungswünsche wurden umgesetzt.
- 9.5: vgl. die Aussage zu 3.1.7
- IT-Vorhabensplan: Wegen der Verschiebung der Entscheidung über die BV wurde die Bewertung des zugehörigen IT-Vorhabens in der Vorhabensplanung ebenfalls verschoben. Sobald die Entscheidung vorliegt, wird das Vorhaben wie vorgesehen in der Vorhabensplanung nachträglich berücksichtigt.

ußen

Datum: 20.09.16

Telefon: 0 [REDACTED]

Telefax: 0 [REDACTED]

Personal- und  
Organisationsreferat  
Organisation  
POR-P 3.24

Stellungnahme zur Beschlussvorlage „Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München“  
(Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090)

Verwaltungs- und Personalausschuss am 09.11.2016  
Vollversammlung am 17.11.2016

### **An das Direktorium**

Die im Betreff genannte Beschlussvorlage wurde dem Personal- und Organisationsreferat mit E-Mail vom 09.09.2016 zur Stellungnahme zugeleitet.

In der Vorlage werden vom Direktorium folgende Kapazitätsmehrbedarfe geltend gemacht:

### **Stellenschaffungen**

1,3 VZÄ für IT-Strateginnen bzw. IT-Strategie der Fachrichtung Informationstechnik (4. QE) befristet bis 31.12.2021.

7,57,5 VZÄ für SB Service Desk der Fachrichtung Informationstechnik (3. QE) befristet bis 31.12.2021.

Die vorgesehenen Kapazitätsausweitungen beruhen auf einer freiwilligen Aufgabe.

In der zur Stellungnahmen übermittelten Fassung wird ausgeführt, dass es sich um einen Empfehlungsbeschluss handeln soll. Nach Aussagen des Direktoriums soll dies jedoch umformuliert werden, so dass es sich dann um einen Finanzierungsbeschluss handeln wird, der dann auch Ausführungen zur Unabweisbarkeit der Stellenbedarfe enthalten soll. Diese Ausführungen sind dem POR bislang nicht bekannt.

Zu den in der Beschlussvorlage dargestellten Kapazitätsmehrbedarfen wird wie folgt Stellung genommen:

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt **vorbehaltlich der Sicherstellung der Finanzierung** der künftig geltend gemachten Stellenkapazitäten der Beschlussvorlage zu.

### **Begründung**

Das POR begrüßt ausdrücklich die angestrebte „mobile Kommunikationsoffensive“, die die Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit zeitgemäßen IT-technischen Endgeräten und den für eine effektive Aufgabenerledigung außerhalb des Büroarbeitsplatzes notwendigen Zugriffsmöglichkeiten vorsieht. Dadurch kann aus unserer Sicht die Attraktivität der LHM als moderne Arbeitgeberin erhöht werden, was positive Auswirkungen auf die Personalgewinnung und den Personalerhalt erwarten lässt. Die Bedeutung dieses Themas für die Mitarbeiterzufriedenheit spiegelt sich auch in den Freitextnennungen der Great-Place-to-work-Befragung wider. Auch der seit vielen Jahren vom POR geforderte Zugang unserer Beurlaubten zum städti-

schen Intranet rückt damit in greifbare Nähe und verbessert ganz entscheidend das Kontakt-halten und Informieren während sowie den raschen Wiedereinstieg nach einer Elternzeit oder Beurlaubung.

Die zusätzlichen Stellenbedarfe erscheinen nachvollziehbar, müssen aber noch exakt zu be-messen werden. Die Befristung der Stellenbedarfe bis zum 31.12.2021 wird daher aus Sicht des Personal- und Organisationsreferates begrüßt. Der tatsächliche Bedarf ist dann nach Be-ndigung der Entwicklungsphase unter Beteiligung des POR-P 3 zu evaluieren.

Die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf diesen Stellen kann unbefristet erfolgen.

Es wird vorsorglich darauf hingewiesen, dass die für den Zeitraum 2017 bis einschließlich 2021 maximal veranschlagten jährlichen Finanzmittel für die dIKA im jeweiligen Haushaltsjahr nicht überschritten werden dürfen.

Aus fachlicher Sicht wird zu den Inhalten der Beschlussvorlage wie folgt Stellung genommen:

Ziffer 3.3 des Beschlussvortrags spricht das **Thema „Organisatorische Maßnahmen“** an und stellt die Nutzung der neuen Business Services unter den Vorbehalt, dass ggf. organisatori-sche Regelungen oder Dienstvereinbarungen entsprechend angepasst werden müssen. Ziffer 3 des Referentenantrags beauftragt das POR als Querschnittseinheit, an der Umsetzung des Beschlusses mitzuwirken. Die Zuständigkeit des POR ist wie nachfolgend dargestellt berührt:

Vom POR wird die nur im Hoheitsbereich verbindliche **Dienstvereinbarung zum Thema Telearbeit (DV-TELE)** verantwortet, die Regularien zur Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz enthält und seit Sommer 2014 in langwierigen Abstimmungsprozessen mit den beteiligten Dienststel-lung gemeinsam mit dem GPR überarbeitet wird. Die vom GPR initiierte Neufassung, die ver-schiedene Vereinfachungen/Erleichterungen und damit eine breitere Inanspruchnahme der Telearbeit ermöglichen soll, steht kurz vor der Inkraftsetzung. Die offizielle Beteiligung des GPR ist eingeleitet; noch im Oktober wird eine Rückmeldung hierzu erwartet. Aufgrund der bisheri-gen Kontakte des POR mit dem Projekt „NesSi“ wurde der DV-TELE-Neuentwurf so abgefasst, dass er Raum für die umgehende Nutzung der in Aussicht gestellten neuen Business Services im Rahmen des vorhandenen Regelwerks der überarbeiteten DV-TELE bietet.

Der vom POR schon lange geförderte IT-technische „Vollzugriff“ für Telearbeitskräfte wird in Zukunft im Rahmen des vom Direktorium-STRAC geplanten neuen Business Service „Full-VPN“ endlich möglich sein. Die nach Beschlussfassung durch den Stadtrat gegebenen neuen Möglichkeiten leisten damit einen entscheidenden Beitrag zur Vereinbarkeit von Beruf und Fa-milie/Privatleben und sollten auch der Zielgruppe der derzeitigen (alternierende Telearbeit ca. 120 Dienstkräfte, sporadische Telearbeit rd. 500 Beschäftigte) und potentiellen Telearbeiter/-in-nen zugute kommen. Bisher wird das Thema „Telearbeit/Heimarbeit“ im Beschlussentwurf nur am Rande erwähnt. Wir halten es für geboten, diese Gruppe im Sinne der angestrebten För-derung von Telearbeit stärker herauszustellen und ihr nach Bedarf auch diese neuen Möglich-keiten tatsächlich – und falls notwendig – vorrangig zu eröffnen.

Was das Thema „Arbeitszeit“ betrifft, ist das POR für die **Dienstvereinbarung zur Flexiblen Arbeitszeit (DV-Flex)** zuständig, die nur im Hoheitsbereich verbindlich ist und im Rahmen der DV-Tele uneingeschränkt gilt. Inwieweit hier durch die neuen Möglichkeiten Anpassungen oder Klarstellungen notwendig sind, ist noch – auch gemeinsam mit dem GPR – zu klären.

Auch ob eine **Notwendigkeit für weitere stadtweite Regelungen**, Vollzugshinweise oder rechtliche Klarstellungen aufgrund der neu eröffneten Möglichkeiten besteht, wird derzeit POR intern und gemeinsam mit dem GPR geprüft. Ein erstes Gespräch hierzu, an dem auch Vertreter des Direktorium-STRAC teilnahmen, fand bereits statt. Überwiegend dürfte es sich allerdings um Fragestellungen handeln, die in der Organisationshöhe der Dienststellen vor Ort liegen, so dass generelle Vorgaben des POR weder möglich noch sinnvoll sind. Es bleibt abzuwarten, welche Forderungen seitens des GPR noch in die Verhandlungen eingebracht werden (z.B. Freiwilligkeit, zeitliche Erreichbarkeit, .....

Soweit die Zuständigkeit des POR berührt ist, wird jedenfalls alles getan, um eventuell erforderliche Regelungen für den Hoheitsbereich rechtzeitig in Kraft zu setzen. Dies kann im Rahmen der vorhandenen Ressourcen erfolgen. Inwieweit dies gelingt, hängt – im Falle von Mitbestimmungstatbeständen nach BayPVG - allerdings auch wesentlich von der Haltung des GPR ab. Für die Eigenbetriebe besteht zu den meisten Themen, die im Zusammenhang mit Mobilarbeit relevant sind (z.B. Arbeitszeit, Arbeitsort, Freiwilligkeit, Erreichbarkeit), eine eigene Regelungskompetenz. Die in Ziffer 3 des Referentenantrags formulierte Mitwirkungspflicht der Querschniteinheit POR für die Umsetzung des vorliegenden Beschlusssentwurfs steht damit unter diesem Vorbehalt.

Nicht zuletzt möchten wir bereits jetzt dringend darum bitten, bei der geplanten **Beschaffung der Geräte** – möglichst bereits bei der Ausschreibung – den Fachdienst für Arbeitssicherheit und den Betriebsärztlichen Dienst einzubeziehen, um sicher zu stellen, dass die gesetzlichen Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes Beachtung finden.

Des Weiteren wird aus der Sicht des dIKA des Personal- und Organisationsreferates zu den Inhalten der Beschlussvorlage wie folgt Stellung genommen:

#### **Grundsätzliche Anmerkungen:**

1. Die Ausführungen im Beschluss lassen darauf schließen, dass bei der LHM eine moderne, performante und ausgereifte IT-Infrastruktur im Einsatz ist, die eine wesentliche Basis für die geplante „Mobile Kommunikationsoffensive“ ist. Dies ist derzeit nicht der Fall.
2. Es wäre dringend zu empfehlen, zunächst die bestehende Infrastruktur auf den neuesten Stand zu bringen, bevor neue mobile Techniken eingeführt werden. Es ist derzeit u.a. nicht möglich, sich an den fest installierten Rechnern anderer Referate mit dem eigenen Usernamen und Passwort anzumelden, um von diesem anderen Arbeitsplatz arbeiten zu können. Eine Synchronisation von Laptops mit dem städtischen Netz schlägt regelmäßig fehl, wenn das Laptop vom Netz genommen wurde, und dies führt zu erheblichem Aufwand in den dIKAs.  
Dies sind nur zwei von vielen grundlegenden Themen, die dringend im Vorfeld verbessert werden müssen. Derzeit ist nicht transparent, ob diese grundlegenden Themen im Rahmen des NeSsi-Projekts gelöst werden können. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen diese Basisthemen zuerst gelöst werden, bevor neue mobile Endgeräte eingesetzt werden können.

3. Mit zunehmenden Zugriffsmöglichkeiten über neue „Mobile Devices“ ist Standardisierung und Zentralisierung der Hard- und Software-Themen unerlässlich. Dieser Aspekt wird im Beschluss nicht erwähnt. Es ist nicht sinnvoll, beliebige Hard- oder Software einzusetzen, da der Aufwand in den einzelnen Referaten unvorhersehbar groß würde. Dies bedeutet, dass ein wichtiges Ziel der Einsatz von Standardgeräten mit (weitestgehend) einheitlicher Softwareausstattung sein müsste. Heute sind in den unterschiedlichen Referaten auf den fest installierten PCs die unterschiedlichsten Client-Lösungen und die unterschiedlichsten Versionen von Anwendungen installiert. Zuständigkeiten und Prozesse sollten im Vorfeld geklärt werden.
4. Eine Abstimmung der Bedarfe und technischen Umsetzbarkeit mit den dIKAs wäre im Vorfeld zwingend notwendig gewesen.

#### Konkrete Anmerkungen zum Beschluss:

##### Seite 3/4

- Es wird auf die technischen Services/IT-Business Services abgestellt. Die mindestens genau so wichtigen organisatorischen und sicherheitstechnischen Voraussetzungen werden nicht explizit erwähnt. Bevor diese nicht klar geregelt sind, dürfen die technischen Services nicht angeboten werden.
- Es wird angenommen, dass die Ausgabe der mobilen Services an 10-15 % der Dienstkräfte über 4 Jahre erfolgt. Dies erscheint sehr unwahrscheinlich, die Nachfrage wird unseres Erachtens zunächst enorm sein und dann stark abflachen, d.h. hauptsächlich im ersten Jahr evtl. noch im zweiten Jahr nach Verfügbarkeit wird der Hauptbedarf zu decken sein.
- Ob nur 10-15 % der Dienstkräfte diese Möglichkeiten nutzen wollen, ist sehr fraglich, vermutlich ist diese Zahl (deutlich) zu niedrig angesetzt.
- Diese Effekte können nur eintreten, wenn durch die dIKAs ein entsprechender Support geleistet werden kann. Dies ist bei den geplanten 7,5 VZÄ sehr unwahrscheinlich.

##### Seite 5

- Letzter Absatz: Für die Umsetzung werden 1,3 VZÄ bei STRAC und 7,5 VZÄ dezentral bei den dIKA angesetzt. Bei 12 dIKAs und 3 Eigenbetrieben bedeutet dies durchschnittlich 0,5 VZÄ. Dieser Kapazitätsausgleich ist deutlich zu gering angesetzt. Er muss sich an den tatsächlichen Bedarfen ausrichten.

##### Seite 7/8

- Letzter Absatz: Das Projekt Nessi soll die Bereitstellung der notwendigen Technologien gewährleisten, Dies ist derzeit jedoch noch nicht ausreichend umgesetzt
- Letzter Satz: „Flankiert ... organisatorische Maßnahmen“  
Es ist festzulegen, wer diese erlässt und wer sie verbindlich umsetzt.

##### Seite 8/9

- Letzter Absatz: Die WLAN-Access Points können derzeit immer nur im eigenen Referatsnetz verwendet werden. Es stellt sich die Frage, wer diese konfiguriert und supportet und in wessen Zuständigkeit die Verwaltung der Zugangsdaten liegt (it@M?).
- M-WLAN steht immer nur 30 Minuten zur Verfügung und ist daher zum Arbeiten ungeeignet. Es stellt sich dabei auch die Frage, wie hier die Sicherheit gewährleistet werden



soll, da sich jeder/r in dieses Netz einwählen und ggf. Angriffe ausführen kann. Dieses Netz sollte daher dienstlich nicht verwendet werden.

#### Seite 10/11

- Es sind Container-Lösungen für parallele und dienstliche Nutzung mobiler Endgeräte vorgesehen. Die Notwendigkeit einer solchen Lösung sollte insbesondere bzgl. Aufwand und Nutzen evaluiert und überdacht werden. Smartphone-Nutzer werden auch künftig ihr eigenes privates Gerät verwenden. Es werden keine Kosten angegeben für diese Lösung.

#### Seite 12

- Kapitel 3.1.6: Es ist nicht zielführend, Apps, z. B. für Kamera, Diktieren, Dokumentenbearbeitung, selbst zu entwickeln. Es gibt zahlreiche kommerzielle Apps, die diese Anforderungen besser erfüllen. Hier sollte, wenn überhaupt, eine Anpassung bestehender Apps erfolgen. Für solche Apps muss das gleiche Verfahren wie für alle Anwendungen gelten, also auch eine MBUC-Entscheidung im Rahmen des Prozessmodells IT-Service getroffen werden. Wenn wirklich Eigenentwicklungen notwendig sind, müssen diese im Rahmen des Prozessmodells IT-Service erstellt werden.

#### Seite 13

- Kapitel 3.2.2: Der Annahme, dass IT-Nutzer generell keine Schulung benötigen, kann nicht gefolgt werden. Bei IT-affinen Nutzerinnen und Nutzern ist davon auszugehen, bei normalen Nutzerinnen und Nutzern aber nicht. Hier wird die Schulung indirekt durch die Hotline / Service Desks erfolgen, an die sich die überforderten Nutzerinnen und Nutzer wenden. Ein Verzicht auf Schulungen führt hier direkt zu einer deutlichen Mehrbelastung in den dezentralen IT-Bereichen und bei it@M.

#### Seite 13

- Kapitel 3.3: Die aufgeführten Business Services werden erhebliche Aufwände in den dezentralen IT-Bereichen verursachen. Es ist sehr wichtig, dass klare und einheitliche organisatorische Regelungen bekannt sind, bevor technische Lösungen als verfügbar angekündigt werden. Dies sollte explizit im Beschluss genannt werden.

#### Seite 14

- Kapitel 3.4 Mengengerüst: Es ist eine höhere Nachfrage zu erwarten, wenn die Verfügbarkeit aber in diesem Rahmen festgelegt wird, sollten auch Verteilungsschlüssel und Beantragungskriterien festgelegt werden, um eine vernünftige Priorisierung zu ermöglichen.

#### Seite 16

- Kapitel 3.6 Kosten: Für die Referate und Eigenbetriebe werden nur 7,5 Stellen berücksichtigt, dies ist unrealistisch. Die angesetzten Kosten sind deutlich zu niedrig. Auf das POR mit ca. 700 Nutzern (entspricht ca. 2% der Gesamtnutzeranzahl) entfallen ca. 60 Smartphone, 60 Notebooks, 30 Tablets, und 120 Securitytokens. Diese sollen dann von einer halben VZÄ vollumfänglich (SD + FTD) betreut werden. Bei ca. 270 Geräten mit unterschiedlichem Aufwand ergibt sich bei einer ersten Einschätzung entsprechend des MIT-Konkret-Verteilungsschlüssels (für den Servicedesk von 1:125 und 1:250 für

FTD) ein realistischer Bedarf von mindestens 1,5 SD und 0,75 FTD. In größeren Referaten ist der Bedarf wesentlich höher.

#### Seite 18

- 5. Absatz: Die Entwicklung der IT-Business-Services müssen im Rahmen der laufenden Aufgaben erarbeitet werden. Wie die ausgeprägten Diskussionen zur Ressourcenerbereitstellung für die Vorhabensplanung gezeigt haben, sind in den dezentralen Bereichen keine Ressourcen verfügbar. Daher ist es fraglich, ob die geforderte Zuarbeit durch die dezentralen Bereiche erfolgen kann.

#### Seite 19

- Betrieb: Es werden keine Betriebskosten berücksichtigt. Dies ist nicht nachvollziehbar, da erhebliche Kosten für den Betrieb entstehen werden.

#### Seite 19 – 3.7.2.1 – Referate und Eigenbetriebe

- Aus Sicht des POR liegen der Berechnung falsche Annahmen zugrunde. Die bisherigen Erfahrungen mit normalen Standardhandys (Telefon und SMS) würden sich mit der Supportannahme 1:1000 decken.
- **Smartphones und Tablets** erfordern dagegen eine erhöhte Betreuung am Service Desk bei Problemen, u. a.
  - technischen Fehlern, Schadensfällen (insb. technische Defekten wie gebrochenen Displays) und Fehlbedienungen → Datenrettungsversuche sind erforderlich
  - Backup, Sicherstellung von Updates und Virenschannern
  - Ggf. Speichererweiterungen, Probleme mit Sim-Karten etc.

Sofern diese (nicht vollständige) Auflistung nicht vollständig von it@M zentral abgearbeitet wird (dies wird im Tagesgeschäft weder sinnvoll noch praktikabel sein), d.h. die dIKAs die Geräte nur entgegennehmen und an it@M senden bzw. nur an it@M verweisen, entstehen erhebliche Aufwände im Support.

- **Notebooks**

Bisherige Erfahrungswerte mit Notebooks haben wiederholt gezeigt, dass es im laufenden Betrieb immer wieder verstärkt zu Problemen kommt. Der Ersatz des Arbeitsplatzes durch ein Notebook hat in der Vergangenheit regelmäßig zur Überforderung der User bei Datenaustausch und Synchronisation geführt. Das Problem eines z.B. regelmäßigen Backups ist nicht gelöst, da eine Einbindung in die Infrastruktur beim Offlinebetrieb nicht gewährleistet ist. Es ist davon auszugehen, dass nicht nur Daten im Terminalserver bearbeitet werden, die vor Verlust geschützt sind, sondern, dass die Dienstkräfte die Geräte auch als normale PCs benutzen. Insbesondere wenn keine Funkverbindung möglich ist. Hier sind Datenverluste bei einem fehlendem Backupkonzept zu erwarten. Einer generellen Annahme, dass Notebooks die regulären Arbeitsplätze ersetzen, kann aus den bisherigen Erfahrungen nicht gefolgt werden. Im Regelfall ist unseres Erachtens von einer Doppelausstattung auszugehen. Entweder, um den User nicht zu überfordern oder z.B. weil 2 Monitore, oder ähnliches benötigt werden. Grundsätzlich ist ein Ersatz denkbar, dazu müsste jedoch der LiMux Basisclient die notwendige Usability und Stabilität aufweisen, um Datenverluste ausschließen zu können. Die regelmäßigen Clientupdates, insbesondere unter LiMux, haben in der Vergangenheit regelmäßig für hohe Aufwände gesorgt.

**Seite 20:**

- 0,2 VZÄ für den Betrieb des Terminalserver-Silos erscheint gering.

**Seite 21 – 4.5.2 - letzter Absatz**

- Von einer Kostenneutralität für die dIKAS auszugehen, ist unrealistisch:
  - mehr zu betreuende Geräte
  - mehr Supportleistung für die Nutzerinnen und Nutzer.
  - Beschaffung von neuen Geräten, obwohl Altgeräte noch nicht abgeschrieben sind (sofern in Einzelfällen Arbeitsplatzrechner wirklich durch Notebooks ersetzt werden können)

**Offen bzw. nicht beschrieben:**

- Lösung der Netzkopplung
- Risikomanagement

Wir bitten die Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.

Die Stadtkämmerei HA II/12 und das Direktorium D-II V/1 erhalten einen Abdruck der Stellungnahme.



2019

27.09.2016

Stadtkämmerei  
II/12 Haushalt

Teil

munuenchen.de

### Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

Beschlussvorlage für den Verwaltungs- und Personalausschuss vom 09.11.2016 (VB)

An das Direktorium - HA III / STRAC

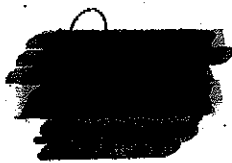
per Telefax voraus am 28.9.

Die Stadtkämmerei hat bereits zu einer früheren - weitgehend inhaltsgleichen - Fassung der Beschlussvorlage Stellung genommen. Das Direktorium wurde damals gebeten, die Anzahl der zu beschaffenden Geräte zu überdenken und ggf. eine kostengünstigere Variante der mobilen Kommunikationsoffensive auf den Weg zu bringen.

Vom Direktorium wurde dargelegt, dass in den nächsten Jahren eine Nachrüstung der Stadtverwaltung mit mobilen Endgeräten in der geforderten Größenordnung unbedingt erforderlich ist, damit die Landeshauptstadt München in der modernen Kommunikation nicht den Anschluss verliert. Dies kommt auch im nun vorliegenden externen Gutachten zur städtischen IT zum Ausdruck.

Die Stadtkämmerei nimmt daher die Beschlussvorlage in der neuen Fassung (geändert am 23.09.2016) zur Kenntnis.

Im Übrigen wird darauf hingewiesen, dass i.R. der Neuorganisation der städtischen IT eine Nachsteuerung bezüglich des Ressourcenbedarfs erfolgen muss.



Telefon: 0 233-  
Telefax: 0 233-989

**Personal- und  
Organisationsreferat**  
Organisation  
POR-P 3.24

Stellungnahme zur Beschlussvorlage für den Verwaltungs- und Personalausschuss am  
09.12.2015,  
Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München - öffentlicher Teil  
(Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090)

## I. An das Direktorium, D-III-STRAC

Im Rahmen des o.g. Beschlusses wird die Stadtratsanfrage vom 14.04.2015 behandelt, wonach durch die Stadtverwaltung ein Konzept für eine mobile Kommunikationsoffensive erarbeitet werden soll. Die Beschlussvorlage befasst sich mit der Erstellung, Umsetzung und dem dauerhaften Betrieb der entsprechenden IT-Business-Services im Zeitraum 2016 bis einschließlich 2020.

Das POR begrüßt ausdrücklich die angestrebte „mobile Kommunikationsoffensive“, die die Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit zeitgemäßen IT-technischen Endgeräten und den für eine effektive Aufgabenerledigung außerhalb des Büroarbeitsplatzes notwendigen Zugriffsmöglichkeiten vorsieht. Dadurch kann aus unserer Sicht die Attraktivität der LHM als moderne Arbeitgeberin erhöht werden, was positive Auswirkungen auf die Personalgewinnung und den Personalerhalt erwarten lässt. Die Bedeutung dieses Themas für die Mitarbeiterzufriedenheit spiegelt sich auch in den Freitextnennungen der Great-Place-to-work-Befragung wider. Auch der seit vielen Jahren vom POR geforderte Zugang unserer Beurlaubten zum städtischen Intranet rückt damit in greifbare Nähe und verbessert ganz entscheidend das Kontakt halten und Informieren während sowie den raschen Wiedereinstieg nach einer Elternzeit oder Beurlaubung.

Im Zeitraum 2016 bis einschließlich 2020 entstehen für das Direktorium, D-III-STRAC, ab 2017 ein zusätzlicher Stellenmehrbedarf von 1,3 VZÄ und für die dIKA ab 2016 weitere zusätzliche Stellenmehrbedarfe, die mit Beendigung der Entwicklungsphase zum 31.12.2019 einen Umfang von insgesamt 7,5 VZÄ umfassen sollen.

Die zusätzlichen Stellenbedarfe erscheinen zwar dem Grunde nach nachvollziehbar, sind aber noch exakt zu bemessen. Die Befristung der Stellenbedarfe zum 31.12.2020 wird daher aus Sicht des Personal- und Organisationsreferates begrüßt. Der tatsächliche Bedarf ist dann nach Beendigung der Entwicklungsphase zu evaluieren.

Die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf diesen Stellen kann unbefristet erfolgen.

Es wird vorsorglich darauf hingewiesen, dass die für den Zeitraum 2016 bis einschließlich 2019 maximal veranschlagten jährlichen Finanzmittel für die dIKA im jeweiligen Haushaltsjahr nicht überschritten werden dürfen.

Aus fachlicher Sicht wird zu den Inhalten der Beschlussvorlage wie folgt Stellung genommen:

Ziffer 3.3 des Beschlussvortrags spricht das Thema „Organisatorische Maßnahmen“ an und

stellt die Nutzung der neuen Business Services unter den Vorbehalt, dass ggf. organisatorische Regelungen oder Dienstvereinbarungen entsprechend angepasst werden müssen. Ziffer 3 des Referentenantrags beauftragt das POR als Querschnittseinheit, an der Umsetzung des Beschlusses mitzuwirken. Die Zuständigkeit des POR ist wie nachfolgend dargestellt berührt:

Vom POR wird die nur im Hoheitsbereich verbindliche **Dienstvereinbarung zum Thema Telearbeit (DV-TELE)** verantwortet, die Regularien zur Arbeit am häuslichen Arbeitsplatz enthält und seit Sommer 2014 in langwierigen Abstimmungsprozessen mit den beteiligten Dienststellung gemeinsam mit dem GPR überarbeitet wird. Die vom GPR initiierte Neufassung, die verschiedene Vereinfachungen/Erleichterungen und damit eine breitere Inanspruchnahme der Telearbeit ermöglichen soll, steht kurz vor der Inkraftsetzung. Die offizielle Beteiligung des GPR ist eingeleitet; noch im Oktober wird eine Rückmeldung hierzu erwartet. Aufgrund der bisherigen Kontakte des POR mit dem Projekt „NesSi“ wurde der DV-TELE-Neuentwurf so abgefasst, dass er Raum für die umgehende Nutzung der in Aussicht gestellten neuen Business Services im Rahmen des vorhandenen Regelwerks der überarbeiteten DV-TELE bietet.

Der vom POR schon lange geforderte IT-technische „Vollzugriff“ für Telearbeitskräfte wird in Zukunft im Rahmen des vom Direktorium-STRAC geplanten neuen Business Service „Full-VPN“ endlich möglich sein. Die nach Beschlussfassung durch den Stadtrat gegebenen neuen Möglichkeiten leisten damit einen entscheidenden Beitrag zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie/Privatleben und sollten auch der Zielgruppe der derzeitigen (alternierende Telearbeit ca. 120 Dienstkräfte, sporadische Telearbeit rd. 500 Beschäftigte) und potentiellen Telearbeiter/-innen zugute kommen. Bisher wird das Thema „Telearbeit/Heimarbeit“ im Beschlussentwurf nur am Rande erwähnt. Wir halten es für geboten, diese Gruppe im Sinne der angestrebten Förderung von Telearbeit stärker herauszustellen und ihr nach Bedarf auch diese neuen Möglichkeiten tatsächlich – und falls notwendig – vorrangig zu eröffnen.

Was das Thema „Arbeitszeit“ betrifft, ist das POR für die **Dienstvereinbarung zur Flexiblen Arbeitszeit (DV-Flex)** zuständig, die nur im Hoheitsbereich verbindlich ist und im Rahmen der DV-Tele uneingeschränkt gilt. Inwieweit hier durch die neuen Möglichkeiten Anpassungen oder Klarstellungen notwendig sind, ist noch – auch gemeinsam mit dem GPR – zu klären.

Auch ob ein **Notwendigkeit für weitere stadtweite Regelungen**, Vollzugshinweise oder rechtliche Klarstellungen aufgrund der neu eröffneten Möglichkeiten besteht, wird derzeit POR-intern und gemeinsam mit dem GPR geprüft. Ein erstes Gespräch hierzu, an dem auch Vertreter des Direktorium-STRAC teilnahmen, fand bereits statt. Überwiegend dürfte es sich allerdings um Fragestellungen handeln, die in der Organisationshoheit der Dienststellen vor Ort liegen, so dass generelle Vorgaben des POR weder möglich noch sinnvoll sind. Es bleibt abzuwarten, welche Forderungen seitens des GPR noch in die Verhandlungen eingebracht werden (z.B. Freiwilligkeit, zeitliche Erreichbarkeit, .....).

Soweit die Zuständigkeit des POR berührt ist, wird jedenfalls alles getan, um eventuell erforderliche Regelungen für den Hoheitsbereich rechtzeitig in Kraft zu setzen. Dies kann im Rahmen der vorhandenen Ressourcen erfolgen. Inwieweit dies gelingt, hängt – im Falle von Mitbestimmungstatbeständen nach BayPVG - allerdings auch wesentlich von der Haltung des GPR ab. Für die Eigenbetriebe besteht zu den meisten Themen, die im Zusammenhang mit Mobilarbeit relevant sind (z.B. Arbeitszeit, Arbeitsort, Freiwilligkeit, Erreichbarkeit), eine eigene Regelungskompetenz. Die in Ziffer 3 des Referentenantrags formulierte Mitwirkungspflicht der Querschnittseinheit POR für die Umsetzung des vorliegenden Beschlussentwurfs steht damit unter diesem Vorbehalt.

Nicht zuletzt möchten wir bereits jetzt dringend darum bitten, bei der geplanten **Beschaffung der Geräte** – möglichst bereits bei der Ausschreibung – den Fachdienst für Arbeitssicherheit und den Betriebsärztlichen Dienst einzubeziehen, um sicher zu stellen, dass die gesetzlichen Anforderungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes Beachtung finden.

Des Weiteren wird aus der Sicht des dIKA zu den Inhalten der Beschlussvorlage wie folgt Stellung genommen:

#### **Grundsätzliche Anmerkungen:**

1. Die Ausführungen im Beschluss lassen darauf schließen, dass bei der LHM eine moderne, performante und ausgereifte IT-Infrastruktur im Einsatz ist, die eine wesentliche Basis für die geplante „Mobile Kommunikationsoffensive“ ist. Dies ist derzeit nicht der Fall.  
Es wäre dringend zu empfehlen, zunächst die bestehende Infrastruktur auf den neuesten Stand zu bringen, bevor neue mobile Techniken eingeführt werden. Es ist derzeit u.a. nicht möglich, sich an den fest installierten Rechnern anderer Referate mit dem eigenen Usernamen und Paßwort anzumelden, um von diesem anderen Arbeitsplatz arbeiten zu können. Eine Synchronisation von Laptops mit dem städtischen Netz schlägt regelmäßig fehl, wenn das Laptop vom Netz genommen wurde, und dies führt zu erheblichem Aufwand in den dIKAs.  
Dies sind nur zwei von vielen grundlegenden Themen, die dringend im Vorfeld verbessert werden müssen.  
Derzeit ist nicht transparent, ob diese grundlegenden Themen im Rahmen des NeSsi-Projekts gelöst werden können. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen diese Basisthemen zuerst gelöst werden, bevor neue mobile Endgeräte eingesetzt werden können.
2. Mit zunehmenden Zugriffsmöglichkeiten über neue „Mobile Devices“ ist Standardisierung und Zentralisierung der Hard- und Software-Themen unerlässlich. Dieser Aspekt wird im Beschluss nicht erwähnt. Es ist nicht sinnvoll, beliebige Hard- oder Software einzusetzen, da der Aufwand in den einzelnen Referaten unvorhersehbar groß würde. Dies bedeutet, dass ein wichtiges Ziel der Einsatz von Standardgeräten mit (weitestgehend) einheitlicher Softwareausstattung sein müsste. Heute sind in den unterschiedlichen Referaten auf den fest installierten PCs die unterschiedlichsten Client-Lösungen und die unterschiedlichsten Versionen von Anwendungen installiert. Zuständigkeiten und Prozesse sollten im Vorfeld geklärt werden.
3. Eine Abstimmung der Bedarfe und technischen Umsetzbarkeit mit den dIKAs wäre im Vorfeld zwingend notwendig gewesen.

#### **Konkrete Anmerkungen zum Beschluss:**

##### **Seite 2/3**

- Es wird auf die technischen Services/IT-Business Services abgestellt. Die mindestens genau so wichtigen organisatorischen und sicherheitstechnischen Voraussetzungen werden nicht explizit erwähnt. Bevor diese nicht klar geregelt sind, dürfen die technischen Services nicht angeboten werden.

- Es wird angenommen, dass die Ausgabe der mobilen Services an 10-15% der Dienstkräfte über 4 Jahre erfolgt  
Dies erscheint sehr unwahrscheinlich, die Nachfrage wird unseres Erachtens zunächst enorm sein und dann stark abflachen, d.h. hauptsächlich im ersten Jahr evtl. noch im zweiten Jahr nach Verfügbarkeit wird der Hauptbedarf zu decken sein.
- Ob nur 10-15% der Dienstkräfte diese Möglichkeiten nutzen wollen, ist sehr fraglich, vermutlich ist diese Zahl (deutlich) zu niedrig angesetzt.
- Letzter Absatz:  
Diese Effekte können nur eintreten, wenn durch die dIKAs ein entsprechender Support geleistet werden kann. Dies ist bei den geplanten 7,5 VZÄ sehr unwahrscheinlich.

#### Seite 4

- Mitte:  
„Für die Umsetzung 1,3 VZÄ bei STRAC“, 7,5 VZÄ dezentral  
Bei 12 dIKAs und 3 Eigenbetrieben werden durchschnittlich 0,5 VZÄ angesetzt. Dieser Kapazitätsausgleich ist deutlich zu gering angesetzt. Er muss sich an den tatsächlichen Bedarfen ausrichten.

#### Seite 6 unten

- Projekt Nessi gewährleistet die Bereitstellung der notwendigen Technologien → dies ist derzeit noch nicht ausreichend umgesetzt
- Letzter Satz:  
flankiert ... organisatorische Maßnahmen:  
Es ist festzulegen, wer diese erlässt, wer sie verbindlich umsetzt etc.

#### Seite 8

- 1. Absatz: Diese WLAN-Access Points können derzeit immer nur im eigenen Referatsnetz verwendet werden.  
→ Wer konfiguriert und supportet die WLAN-ACCESS-Points → it@M?  
→ Wer verwaltet die Zugangsdaten?  
Die nachgeschaltete Verteilung wird zu Streitigkeiten führen, da mehr als 200 Access-Points benötigt werden.
- M-WLAN steht immer nur 30min zur Verfügung und ist daher zum Arbeiten ungeeignet.
- M-WLAN: Wie wird hier die Sicherheit gewährleistet? In dieses Netz kann sich jeder/r einwählen und ggf. Angriffe ausführen.  
Dieses Netz sollte dienstlich nicht verwendet werden.

#### Seite 10

- Container-Lösungen für parallele und dienstliche Nutzung mobiler Endgeräte:  
Die Notwendigkeit einer solchen Lösung sollte insbesondere bzgl. Aufwand und Nutzen evaluiert und überdacht werden. Smartphone-Nutzer werden auch künftig ihr eigenes privates Gerät verwenden. Es werden keine Kosten angegeben für diese Lösung.

#### Seite 12

- Kapitel 3.1.6 => Es ist nicht zielführend, Apps, z. B. für Kamera, Diktieren, Dokumentenbearbeitung, selbst zu entwickeln. Es gibt zahlreiche kommerzielle Apps, die diese



Anforderungen besser erfüllen. Hier sollte, wenn überhaupt, eine Anpassung bestehender Apps erfolgen.

Für solche Apps muss das gleiche Verfahren wie für alle Anwendungen gelten, also auch eine MBUC-Entscheidung im Rahmen des Prozessmodells IT-Service getroffen werden. Wenn wirklich Eigenentwicklungen notwendig sind, müssen diese im Rahmen des Prozessmodells IT-Service erstellt werden.

#### Seite 13

Kapitel 3.2.2: Der Annahme, dass IT-Nutzer generell keine Schulung benötigen, kann nicht gefolgt werden. Bei IT-affinen Nutzerinnen und Nutzern ist davon auszugehen, bei normalen Nutzerinnen und Nutzern aber nicht.

Hier wird die Schulung indirekt durch die Hotline / Servicedesks erfolgen, an die sich die überforderten Nutzerinnen und Nutzer wenden.

Ein Verzicht auf Schulungen führt hier direkt zu einer deutlichen Mehrbelastung in den dezentralen IT-Bereichen und bei it@M.

#### Seite 13

- Kapitel 3.3: Die aufgeführten Business Services werden erhebliche Aufwände in den dezentralen IT-Bereichen verursachen. Es ist sehr wichtig, dass klare und einheitliche organisatorische Regelungen bekannt sind, bevor technische Lösungen als verfügbar angekündigt werden.
- Dies sollte explizit im Beschluss genannt werden.

#### Seite 14

- Kapitel 3.4 Mengengerüst: Es ist eine höhere Nachfrage zu erwarten, wenn die Verfügbarkeit aber in diesem Rahmen festgelegt wird, sollten auch Verteilungsschlüssel und Beantragungskriterien festgelegt werden, um eine vernünftige Priorisierung zu ermöglichen.

#### Seite 16

- Kapitel 4.2 Kosten: Für die Referate und Eigenbetriebe werden nur 7,5 Stellen berücksichtigt, dies ist unrealistisch. Die angesetzten Kosten sind deutlich zu niedrig. Auf das POR mit ca. 700 Nutzern (entspricht ca. 2% der Gesamtnutzeranzahl), entfallen ca. 60 Smartphone, 60 Notebooks, 30 Tablets, und 120 Securitytokens. Diese sollen dann von einer halben VZÄ vollumfänglich (SD + FTD) betreut werden. Bei ca. 270 Geräten mit unterschiedlichem Aufwand ergibt sich bei einer ersten Einschätzung entsprechend des MIT-KonkreT-Verteilungsschlüssels (für den Servicedesk von 1:125 und 1:250 für FTD) ein realistischer Bedarf von mindestens 1,5 SD und 0,75 FTD. In größeren Referaten ist der Bedarf wesentlich höher.

#### Seite 17

- 4. Absatz:
- Die Entwicklung der IT-Business-Services müssen im Rahmen der laufenden Aufgaben erarbeitet werden.
- Wie die ausgeprägten Diskussionen zur Ressourcenbereitstellung für die Vorhabensplanung gezeigt haben, sind in den dezentralen Bereichen keine Ressourcen verfü-

bar. Daher ist es fraglich ob die geforderte Zuarbeit durch die dezentralen Bereiche erfolgen kann.

#### Seite 17

- Betrieb: Es werden keine Betriebskosten berücksichtigt. Dies ist nicht nachvollziehbar, da erhebliche Kosten für den Betrieb entstehen werden.

#### Seite 17 – 4.2.2.1 – Referate und Eigenbetriebe

- Aus Sicht des POR liegen der Berechnung falsche Annahmen zugrunde.
- Die bisherigen Erfahrungen mit normalen Standardhandys (Telefon und SMS) würden sich mit der Supportannahme 1:1000 decken.
- **Smartphones und Tablets erfordern dagegen**
  - erhöhte Betreuung am Servicedesk bei Problemen
  - Es ist von technischen Fehlern, Schadensfällen (insb. technische Defekten wie gebrochenen Displays) und Fehlbedienungen auszugehen.  
→ Datenrettungsversuche sind erforderlich
  - Backup, Sicherstellung von Updates und Virenschannern sind erforderlich.
  - Ggf. Speichererweiterungen, Probleme mit Sim-Karten etc.
- Sofern diese (nicht vollständige) Auflistung nicht vollständig von it@M zentral abgearbeitet wird (dies wird im Tagesgeschäft weder sinnvoll noch praktikabel sein), d.h. die dIKAs die Geräte nur entgegennehmen und an it@M senden bzw. nur an it@M verweisen, entstehen erhebliche Aufwände im Support.
- **Notebooks**

Bisherige Erfahrungswerte mit Notebooks haben wiederholt gezeigt, das es im laufenden Betrieb immer wieder verstärkt zu Problemen kommt.

Der Ersatz des Arbeitsplatzes durch ein Notebook hat in der Vergangenheit regelmäßig zur Überforderung der User bei Datenaustausch und Synchronisation geführt. Das Problem eines z.B. regelmäßigen Backups ist nicht gelöst, da eine Einbindung in die Infrastruktur beim Offlinebetrieb nicht gewährleistet ist. Es ist davon auszugehen, dass nicht nur Daten im Terminalserver bearbeitet werden, die vor Verlust geschützt sind, sondern, dass die Dienstkräfte die Geräte auch als normale PCs benutzen. Insbesondere wenn keine Funkverbindung möglich ist.

Hier sind Datenverluste bei einem fehlendem Backupkonzept zu erwarten.

Einer generellen Annahme, dass Notebooks die regulären Arbeitsplätze ersetzen, kann aus den bisherigen Erfahrungen nicht gefolgt werden. Im Regelfall ist unseres Erachtens von einer Doppelausstattung auszugehen.

Entweder, um den User nicht zu überfordern oder z.B. weil 2 Monitore, oder ähnliches benötigt werden.

Grundsätzlich ist ein Ersatz denkbar, dazu müsste jedoch der LiMux Basisclient die notwendige Usability und Stabilität aufweisen, um Datenverluste ausschließen zu können.

Die regelmäßigen Clientupdates, insbesondere unter LiMux, haben in der Vergangenheit regelmäßig für hohe Aufwände gesorgt.

#### Seite 18:

- 11 VZÄ für it@M erwähnt, die aber unter 5.2, S. 23, nicht aufgeführt sind
- 0,2 VZÄ für den Betrieb des Terminalserver-Silos erscheint gering.

**Seite 21 – 4.4.2 - 3. Absatz**

- Von einer Kostenneutralität für die dIKAS auszugehen, ist unrealistisch:
  - mehr zu betreuende Geräte
  - mehr Supportleistung für die Nutzerinnen und Nutzer
  - Beschaffung von neuen Geräten, obwohl Altgeräte noch nicht abgeschrieben sind (sofern in Einzelfällen Arbeitsplatzrechner wirklich durch Notebooks ersetzt werden können)

**Seite 23 – 5.2**

- Kapitel 5.2: 7,5 VZÄ sind unrealistisch.

**Offen bzw. nicht beschrieben:**

- Lösung der Netzkopplung
- Risikomanagement

Wir bitten die Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.

II. Abdruck von I.  
an P 3.11  
an P 2  
an P 5  
die Stadtkämmerei - HA II/12  
an das Direktorium - D-II-V/1  
an P-GL-dIKA

z. K.

III. Wv. POR-P 3.24



Datum: 16.10.2015

**Referat für Arbeit  
und Wirtschaft**

Referatsgeschäftsleitung  
dezentrales Informations-,  
Kommunikations- und  
Anforderungsmanagement  
(dIKA)

Stellungnahme zum Beschluss 'Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM'

- Öffentlicher Teil-

 an DIR / STRAC

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft stimmt der Beschlussvorlage zu.

Der Vorschlag, eine mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM durchzuführen und somit das mobile Arbeiten der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu ermöglichen und dauerhaft bei der LHM zu etablieren, wird vom RAW nachdrücklichst begrüßt.

Es gibt allerdings für das RAW noch folgende zu klärende Fragen:

Die in der Ziffer 4.2.1. beschriebene Entwicklung der benötigten IT-Business-Services wird lt. Beschluss nach dem Prozessmodell IT-Service seitens Direktorium-STRAC entwickelt und erfordert daher auch die Mitarbeit der dIKAs. Hier gehen wir davon aus, dass es sich um die Business-Services handelt, die das dIKA künftig von it@M auf Basis eines SLAs abrufen kann. In der Folge müssen SLAs zwischen der Fachseite und den dIKAs abgeschlossen werden. Alle im Zusammenhang mit dem Projekt stehenden Aufgaben sollen im Rahmen des laufenden Geschäfts erledigt werden. Das dIKA des RAW wird hier die Umsetzung im Rahmen seiner Möglichkeiten priorisieren.

In der Ziffer 5.2 wird von einem gesamten zusätzlichen Aufwand in den Referaten und Eigenbetrieben von 7,5 VZÄ für den Support der Anwenderinnen und Anwender gesprochen. Die Herleitung dieser Schätzung ist für das RAW nicht nachvollziehbar. Ebenfalls wie die 7,5 VZÄ auf die Referate / Eigenbetriebe verteilt werden sollen, bzw. wie verfahren wird, wenn die geforderten Stellen nicht ausreichen. Da sich das konkrete Verfahren der Mitarbeiterbereitstellung noch mit dem POR in der Abstimmung befindet, gehen wir davon aus, dass die o.g. Themen anschließend konkretisiert sind.

Im RAW werden aufgrund der Themenbereiche viele Außentermine wahrgenommen und der Bedarf an mobilen Endgeräten ist deswegen im Verhältnis zur Gesamtbenutzerzahl sehr hoch. Eine erste Bedarfsabfrage bzgl. mobiler Endgeräte im RAW hat diese Einschätzung bestätigt.

Der Bereich FTD der dIKAs soll ebenfalls den Support für den Zugriff der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom privaten PC aus auf die Anwendungen Mail und Kalender durchführen. Um diesen Support mit der geforderten Qualität in einem leistbaren Umfang zu gewährleisten, ist eine adäquate Ausstattung Voraussetzung. Weiterhin wird ein konzeptioneller und operativer Aufwand anfallen, wenn z.B. feste Büroarbeitsplätze künftig durch Dockingstations für die mobilen Full-VPN-Clients ersetzt werden sollen, um ein einheitliches Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

Zu klären ist ferner welche Leistungen im IT Business Service und in den laufenden Kosten enthalten sind. Ebenso ob in dem IT-Business Service der regelmäßige Austausch der mobilen Geräte (z.B. alle 2-3 Jahre) inklusive ist.

**Fazit**

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft stimmt dem Beschluss unter Beachtung der o.g. Punkte zu. Der Einsatz mobiler Endgeräte ist für eine zukunftsfähige Verwaltung unerlässlich und wird somit auch für das RAW positive bzw. zusätzliche Effekte bringen, wenn die Aufwände in den dIKAs durch die zentrale Planung angemessen berücksichtigt werden

Diese Stellungnahme ist innerhalb des GL-dIKA und mit GL-L abgestimmt.



Datum: 21.10.2015

Gesamtpersonalrat

Sachbearbeitung:

AZ: Mobile\_Kommunikationsoffensive\_Vollzug.odt

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

An die

Sehr geehrte

der Gesamtpersonalrat hat sich in seiner Sitzung am 21.10.2015 beschlussmäßig mit der Beschlussvorlage für die mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München befasst und stimmt dieser zu.

Folgende Rahmenbedingungen (z.B. Arbeitsort, Haftung, Datenverlust, Recht auf freiwillige Nutzung, Recht auf Nichterreichbarkeit) müssen hierfür noch mit uns stadtweit geregelt werden. Zusätzlich steigt durch die Kommunikationsoffensive der Personalbedarf bei it@M. Hier ist zwingend eine Personalaufstockung zur Bewältigung dieser Aufgabe erforderlich.

Mit freundlichen Grüßen

Datum:  
Telefon: 0 233-  
Telefax: 0 233-

**Sozialreferat**  
Zentrale  
S-Z-dIKA

Stellungnahme zur Beschlussvorlage für den Verwaltungs- und Personalausschuss am 11.11.2015 (VB),  
Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München  
(Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090)

### **An das Direktorium, Hauptabteilung III (STRAC)**

Das Sozialreferat nimmt zu o.a. Beschlussvorlage wie folgt Stellung:

Wir begrüßen es grundsätzlich sehr, dass die Möglichkeiten des mobilen Zugriffs auf städtische Anwendungen und Daten in größerem Umfang ausgeweitet werden sollen. Die derzeit vorhandenen Zugänge sind (in der Regel) nur sehr begrenzt zur wirklichen Aufgabenerfüllung tauglich.

Angesichts der im dIKA des Sozialreferates schon heute bekannten Bedarfe an mobilen Lösungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozialreferates gehen wir allerdings davon aus, dass eine mittlere Nutzung der mobilen Services von 10 – 15% der Beschäftigten zu niedrig gegriffen ist. Auf das Sozialreferat angewendet hieße dies ca. 600 Personen. Eine erste grobe Schätzung unsererseits ergibt jedoch einen Personenkreis, der mindestens 1600 Beschäftigte umfasst. Dies hohe Zahl ergibt sich v.a. aus der in unserem Hause hohen Anzahl an Arbeitsplätzen mit Außendiensttätigkeiten.

Die Versorgung von städtischen Liegenschaften mit WLAN (v.a. in Besprechungsräumen) ist ein schon lange existierendes Bedürfnis. Ob allerdings die Bereitstellung von stadtweit nur 200 WLAN-Access-Points zu einer Verbesserung der jetzigen Situation beitragen wird, darf zumindest etwas bezweifelt werden. Unabhängig davon fehlen Aussagen darüber, nach welchen Kriterien die 200 Anschlüsse auf die Referate und Eigenbetriebe aufgeteilt werden sollen.

Die mit der Einführung und dem Betrieb/Support der neuen Services für die dIKA's verbundenen Aufwände können mit den bei uns vorhandenen Ressourcen definitiv nicht geleistet werden. Den in der Vorlage ab dem Jahr 2019 genannten gesamtstädtischen Bedarf in den dIKA's in Höhe von 7,5 VZÄ halten wir für zu knapp bemessen. Ohne die Berechnungsmethode im Detail zu hinterfragen, erachten wir auf Basis der Ausstattung von 600 Personen, die Zuschaltung von 1,5 – 2 VZÄ für unseren Service Desk und den Bereich Fachlich-technische Dienstleistungen als unabweislich. Im Beschluss sollte klarer dargelegt werden, dass die Finanzierung dieser neuen Stellen zentral erfolgt.

Auf Grund der derzeitigen Ressourcensituation kann unsererseits keine Zusage darüber getroffen werden, dass die neuen IT-Services, wie auf Seite 17 beschrieben, „im Rahmen der laufenden Aufgaben erarbeitet werden“ können. Zumal ein Einführungskonzept, organisatorische Regelungen und eine Supportstruktur erarbeitet werden müssen.

Hinsichtlich der technischen Ausgestaltung fehlt uns noch die Betrachtung eines Mehrbenutzerkonzeptes: Für die Geräte sollte die Möglichkeit der Nutzung durch mehrere Beschäftigte geprüft werden. Denn gerade bei Notebooks und Tablets wird es mit Sicherheit „roulierende“ Nutzerinnen und Nutzer geben. In diesem Zusammenhang erachten wir auch die Annahme für falsch, dass im Falle der Notebooks diese die existierenden Arbeitsplatzsysteme ersetzen werden (siehe Seite 18). In Einzelfällen mag dies durchaus zutreffen, aber in der Mehrheit werden die vorhandenen Arbeitsplatzsysteme inklusive deren Peripherie vor Ort bleiben. Und damit fallen zusätzliche Betreuungsaufwände für das dIKA an. Auch ist derzeit nicht abschätzbar, inwieweit die Berücksichtigung arbeitsergonomischer Vorschriften bei einer Arbeitsplatzausstattung mit Notebooks zu zusätzlichen Kosten führen kann (z.B. Beschaffung von Dockingstations etc.).

Bezüglich der anfallenden Aufgaben im täglichen Betrieb und beim Support würden wir uns noch eine detailliertere Darstellung wünschen, wie sich diese auf it@M und das dIKA konkret aufteilen.

Im übrigen möchten wir darauf hinweisen, dass der Erfolg dieser Offensive nicht nur von der Qualität der technischen Lösungen abhängt, sondern in besonderem Maße von den begleitenden organisatorischen Maßnahmen (z.B. Einführungskonzept und Dienstvereinbarungen/-anweisungen).

Wir bitten die Stellungnahme der Beschlussvorlage beizufügen.





Anfragen zur Beschlussvorlage „Mobile Kommunikationsoffensive“

## A – Fragen zum Mengengerüst

Aus der Darstellung geht nicht hervor, ob die Lehrkräfte der städtischen Schulen bei der Erhebung des Mengengerüst eingerechnet wurden. Im Hinblick auf die genannten Daten ist nicht davon auszugehen: im Mengengerüst werden folgende Nutzerzahlen angenommen:

- 3.000 Nutzer mit Smartphone und/oder Notebook mit Security Token
- 1.500 Nutzer mit Tablet und bedarfsweise Basis-Handy
- 3.000 Nutzer mit Security-Token für den Fernzugriff vom privaten PC

Es ist nicht davon auszugehen, dass diese Werte die Zahl von ca. 4.700 Lehrkräften an städtischen Schulen beinhaltet.

Dass die Lehrkräfte in dem jetzigen Szenario nicht berücksichtigt wurden, wird auch (im Punkt 4.3 Nutzen) bestätigt: Dort wird explizit darauf hingewiesen, dass ...“ für Lehrerinnen und Lehrer ohne Zweifel ein potentieller Bedarf an mobilen Zugängen ... zu sehen ist.“ Mit Hinweis auf die im Betrachtungszeitraum finanzielle und praktische Machbarkeit wird der Bedarf (an mobilen Zugängen für die Lehrkräfte) als langfristige Aufgabe dargestellt.

Hier stellen hier die Frage, weshalb gerade eine Zielgruppe, die keinen festen Arbeitsplatz/Rechner zur Verfügung hat, in dem vorgestellten Szenario nicht berücksichtigt wurde.

Ein Erweiterung des bestehenden Szenarios könnte nach unserer Vorstellung mit vergleichsweise geringen Finanzmitteln so ausgebaut werden, dass die Lehrkräfte ebenfalls bereits in der jetzt geplanten Maßnahme eingebunden werden könnten:

Es ist davon auszugehen, dass ein Teil der Lehrkräfte den privaten Rechner auch für den beruflichen Bereich nutzt. Damit dürfte die Bereitschaft gegeben sein, den privaten Rechner auch mit einem mobilen Zugang per Security-Token auszurüsten.

Diese Lösung ist im Vergleich zur Anschaffung von LHM-eigener Hardware mit geringen Kosten verbunden (40,- Euro / Token) und leicht zu implementieren.

Unterstellt, dass allen 4.700 Lehrkräften an städtischen Schulen diese Lösung angeboten würde, entspricht dies Hardwarekosten von 188.000 Euro. Für den Support dieser zusätzlichen Token entstände ein Mehrbedarf von 2,35 VZÄ ( $4.700 / 1.000 \times 0,5$ ), das entspricht ca. 150.000 Euro p.a. und damit max. 750.000 Euro auf den Planungszeitraum von 5 Jahren.

Der Gesamtbetrag für diese Maßnahme beläuft sich damit auf ca. 940.000 Euro.

Damit stünden Gesamtkosten von 22,9 Mio. Euro für die geplante Maßnahme ohne mobilen Zugang für die städtischen Lehrkräfte gegenüber einer Maßnahme, die eine Lösung für weitere 4.700 Mitarbeiter bietet mit Gesamtkosten von 23,8 Mio Euro.

## **B – unterstützte Lösungen und Applikationen**

In der Beschlussvorlage werden unterschiedliche technische Lösungen für die Realisierung des mobilen Zugangs vorgestellt, unter anderem die Containertechnologie für LHM-eigene Smartphones, welche den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. (Punkt 3.1.4.)

Unberücksichtigt bleibt die Möglichkeit, dass auch private Smartphones der Mitarbeiter über eine Container-Lösung mit PIM Funktionalität ausgerüstet werden könnten. Analog zu der Bereitschaft der Mitarbeiter, private Rechner für den beruflichen Einsatz zu nutzen, könnten über diesen Weg weitere Mitarbeiter mit PIM Funktionalität ausgerüstet werden.

Im Bereich der Applikationen wird für Smartphones der PIM-Zugriff, für den Zugriff über den Rechner darüber hinaus der Zugriff auf das Intranet dargestellt. Wünschenswert wäre darüber hinaus Zugriff auf Laufwerke und Verwaltungsanwendungen wie ASV und über Asyst light auf das Ticketsystem.

## **C – Supportaufwand für die Umsetzung der mobilen Kommunikationsoffensive bei den Referaten**

Unter dem Punkt 4.2.2. (Betrieb) wird darauf verwiesen, dass der 1st level Support der Referate Ansprechpartner für den Betrieb der Geräte ist. Wie die Anschaffung, die Ausgabe und die Verwaltung der Geräte umzusetzen ist, wird nicht dargelegt.

Zur Einschätzung des (Mehr-)Aufwandes werden Geräte-typische Verhältniszahlen in Form von VZÄ / 1.000 Geräte genannt. Diese basieren auf nicht näher spezifizierten Erfahrungswerten.

Die Darlegung eines detaillierten Aufgabensplits zwischen dem Betreiber und den Referaten beim Support ist unbedingt notwendig um die Berechnung VZÄ für die Referate zu untermauern.

Folgende Fragestellungen müssen dabei beantwortet werden:

- Wer gibt die Geräte aus ?
- Wer verwaltet die ausgegebenen Geräte und überwacht, ob die notwendigen Dienstvereinbarungen etc. unterschrieben sind ?
- Welche Fälle können im Incident Management und Request Fullfillment Management auftreten?
- Welche Aufgaben können / müssen von den Referaten geleistet werden, welche Tickets werden zum Betreiber durchgereicht ?

Datum: 20.10.2015

Telefon: 0 233- [REDACTED]

Telefax: 0 233- [REDACTED]

[REDACTED]uenchen.de

## **Abfallwirtschaftsbetrieb München**

Personal, Organisation und IT  
Anforderungsmanagement,  
Kundenbetreuung und SAP

### **Stellungnahme des Abfallwirtschaftsbetriebs München (AWM) zur Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090 Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München – öffentlicher Teil**

**An das Direktorium,  
Hauptabteilung III  
IT-Strategie und IT-Steuerung / IT-Controlling (STRAC)**

#### **I. Stellungnahme zur Beschlussvorlage**

Der Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM) begrüßt die mobile Kommunikationsoffensive der Landeshauptstadt München (LHM). Aus Sicht des AWM ist das Angebot mobiler Services ein wichtiger Schritt hin zur Realisierung einer modernen Verwaltung sowie zur Positionierung der LHM als attraktive Arbeitgeberin.

##### **Mengengerüst (S. 3):**

Der AWM regt an, das Mengengerüst der benötigten Geräte stärker auf den zu erwartenden höheren Bedarf hin auszurichten, da zahlreiche LHM-Mitarbeiter ihre Arbeit fernab eines Büroarbeitsplatzes erbringen und die neuen Technologien neue, bislang unbekanntere Verfahren (z.B. Apps) und Services in der LHM ermöglichen. Es ist nicht erkennbar, wie weitere benötigte Geräte bereit gestellt werden, wenn die geplanten Bestände aufgebraucht sind.

##### **Betriebssysteme:**

Der AWM geht davon aus, dass die auf den mobilen Geräten eingesetzten Betriebssysteme marktüblich sind und LHM-weit einheitlich eingesetzt werden.

##### **Entwicklung von Apps (S. 12):**

Der AWM unterstützt die Zusammenarbeit mit erfahrenen Dienstleistern bei der Entwicklung von Apps. Sinnvoll ist darüber hinaus, dieses Know-how langfristig intern aufzubauen. Der AWM regt an, künftig auch interne IT-Mitarbeiter Apps entwickeln zu lassen. Gerade bei diesem innovativen Thema kann die LHM geeigneten Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsgebiet bieten.

##### **Portfolio Management (S. 12, redaktioneller Hinweis):**

Der AWM schlägt vor, dass das Portfolio Management nicht nur die Betriebsphase, sondern auch die Einführungsphase begleitet.

##### **Schulungsmaßnahmen (S. 13):**

Der AWM hält eine grundsätzliche Einweisung der IT-Nutzer in den Umgang mit mobilen Geräten für wichtig. Diese sollte zentral vorbereitet und gesteuert werden.

##### **Zeit, Kosten (S. 15 ff.):**

Der AWM geht davon aus, dass die Notebooks zum Teil zusätzlich zu einem existierenden Arbeitsplatz-PC betrieben werden. Die eingesetzten Notebooks werden die Arbeitsplatzsysteme nicht 1:1 ersetzen, so dass auch zusätzliche Aufwände entstehen. Der kalkulierte Aufwand für den Service-Desk der dIKAs erscheint dem AWM insgesamt zu niedrig.

Für den AWM erschließt sich nicht, welche Leistungen von den dIKAs erbracht werden sollen, die über die klassischen Service-Desk-Aufgaben hinausgehen – insbesondere für die Planung und Einführung der genannten IT-Business-Services.

Wirtschaftlichkeit (S. 20 ff.):

Der AWM erkennt nicht, welche Leistungen im Preis von 1.080 Euro je Tablet / Smartphone enthalten sind und bittet um Darlegung.

Finanzierung (S. 22 ff.) / Antrag Ziffern 5 und 7 (S. 27 ff.):

In Kapitel „Finanzierung“ wird die Notwendigkeit der Mittelbereitstellung auch für Eigenbetriebe beschrieben. Diese fehlt jedoch in den Antragsziffern 5 und 7. Der AWM bittet dringend um Erweiterung des Antrages, um alle Eigenbetriebe mit finanziellen Mitteln zur Bezahlung der (it@m-) Leistungen auszustatten.

Stellenschaffung:

Die Personalsituation in den dIKAs ist bekanntermaßen sehr angespannt (vgl. unter anderem die erheblichen Probleme bei der Unterstützung stadtweiter IT@M- und STRAC-Vorhaben). Mit den vorhandenen Ressourcen erscheint es daher äußerst schwierig, die zusätzliche Aufgaben aus der Mobilitätsoffensive adäquat bewältigen zu können. Die beantragte Mittelbereitstellung ist zu begrüßen, erscheint aber alleine nicht ausreichend. Der AWM bittet daher auch hier dringend um Erweiterung des Antrages dahingehend, dass auf pragmatischem Weg umgehend mindestens die genannten 7,5 Stellen geschaffen werden können.

**III. Abdruck an**

STRAC, [REDACTED]

STRAC [REDACTED]

AWM P [REDACTED]

Datum: 21.10.2015

Telefon: 0 233 [REDACTED]

Telefax: 0 233-989 [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de

**Baureferat**  
Geschäftsleitung  
dez. Informations-,  
Kommunikations- und  
Anforderungsmanagement  
BAU-RG-DIKA

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München  
- öffentlicher Teil (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090);  
Stellungnahme des Baureferates

**Per Email an das Direktorium – STRAC [REDACTED]@muenchen.de)**

Mit der Beschlussvorlage "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München - öffentlicher Teil, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090" besteht seitens des Baureferates grundsätzlich Einverständnis.

Wir begrüßen aus fachlicher Sicht die im **Vortrag des Referenten, Ziffer 3.1** dargestellten geplanten Lösungsangebote (IT-Business Services) zur Unterstützung des mobilen Arbeitens.

Für die Umsetzung dieser IT-Business-Services ist im Beschlusstext jedoch keine fachliche Gewichtung vorgesehen. Im Baureferat besteht für die Lösungsangebote

3.1.2. „Full-VPN“ - Voller Zugriff auf das Intranet mit einem Notebook der LHM

3.1.4. „PIM“-Funktionalität für Smartphones und Tablets

3.1.5. Intranet- und Internet-Zugang für Smartphones und Tablets

3.1.6. Mobile Applikationen für Smartphones und Tablets

der größte fachliche Bedarf und zur Umsetzung daher die höchste Priorität.

Daneben möchten wir aber auf folgende Problematiken hinweisen:

**a) Vortrag des Referenten, Ziffer 4.2.2.1, Seiten 17/18**

Der Betreuungsschlüssel für Smartphones und Tablets von 1:1.000 kann aus Sicht des Baureferates nicht nachvollzogen werden. Die im Beschluss zitierten Erfahrungen aus dem Mobilfunkbereich können nach unserer Erfahrung in keiner Weise als Basis herangezogen werden, da Smartphones und Tablets aufgrund Ihrer vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten viel mehr mit den heutigen PCs und deren Komplexität verglichen werden müssen. Dies führt zu einem erheblich geringeren Betreuungsschlüssel und folglich zu einem erheblich höheren Personalaufwand bei den dIKAs.

**b) Vortrag des Referenten, Ziffer 3.4.2, Seite 14**

Im Baureferat ist aufgrund der dezentralen und mobilen Aufgabenstruktur (z.B. Projektleitung von Bauvorhaben, Meisterbereich Aussendienst) damit zu rechnen, dass hier die stadtweit kalkulierte durchschnittliche Benutzungsquote von 10-15% und somit auch der Betreuungsaufwand in erheblichem Maße überschritten wird.

Das Baureferat bittet daher um die Beschreibung einer Personalbemessungsmethode im Beschlusstext, die ergebnisoffen ist und sich an dem tatsächlichen Betreuungsaufwand der jeweiligen Referate und Eigenbetriebe orientiert.

**c) Vortrag des Referenten, Ziffer 5.2, Seiten 23/24**

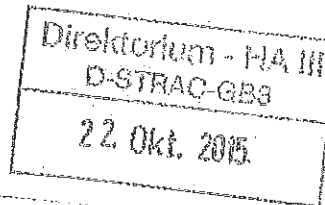
Das beschriebene Verfahren zur Realisierung der Personalaufwände der Referate und Eigenbetriebe ist nicht schlüssig nachvollziehbar. Das Baureferat begrüßt zwar das Verfahren über zweckgebundene Mittel dauerhaft Stellen einzurichten und das Personalbudget auszuweiten. Es ist jedoch im Beschluss nicht beschrieben, nach welchem Prinzip die Mittel auf die Referate und Eigenbetriebe verteilt werden sollen.

Es muss in der praktischen Umsetzung ein Abstimmverfahren geben, mit dem sichergestellt wird, dass diese Mittel nicht nach dem „Windhundprinzip“ verteilt werden.

Die unter a) - c) genannten Argumente führen in Summe dazu, dass das Baureferat die Maximalhöhe der veranschlagten Mittel für Aufgaben in den Referaten und Eigenbetrieben (bis zu 29.264 € für das Jahr 2016, bis zu 171.679 € für das Jahr 2017 und bis zu 329.702 für 2018 und dauerhaft ab 2019 bis zu 487.725 €) als erheblich zu gering einschätzt und sich damit die Frage stellt, wie bei einem faktisch höheren Bedarf verfahren wird.



Datum: 19.10.2015



Kulturreferat  
Geschäftsleitung dIKA  
KULT-GL-dIKA

Beschlussvorlage für den Verwaltungs- und Personalausschuss am 09.12.2015

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090

An das Direktorium Hauptabteilung 3 (STRAC)

Das Kulturreferat begrüßt zwar die "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" sehr, sieht allerdings folgende Gründe, die die Umsetzung des Beschlusses gefährden:

- Das Kulturreferat ist der Meinung, dass der benötigte Aufwand, insbesondere der Personalaufwand in den dIKAs in der vorliegenden Beschlussvorlage unterschätzt und damit die Umsetzung gefährdet wird.
- Es sollen laut Beschlussvorlage (S. 3) 6 neue, stadtweite IT-Business-Services gemäß Prozessmodell IT-Service eingeführt werden (S. 16). Die Personalaufwände im dIKA für die Planung und Entwicklung seien laut Beschlussvorlage (S. 17) 70.238 € in 2016 sowie 86.746 € in 2017 (entspricht 1,9 VZÄ bei den dIKAs, jeweils verteilt auf die beiden Jahre). Das Kulturreferat hält diese Schätzung für falsch; denn bei Annahme einer Gleichverteilung der Aufwände auf die 6 IT-Vorhaben, 14 Referate und Eigenbetriebe und beiden Jahre hätte jedes dIKA lediglich ca. 0,011 VZÄ, d.h. ca. 2 Arbeitstage je Jahr und IT-Vorhaben. Das würde nicht einmal für das Lesen der zu erstellenden Dokumente reichen, geschweige denn für die Erarbeitung derselben.
- Weiter heißt es auf S. 17: "Für die Entwicklung der IT-Business-Services sind weder bei STRAC noch bei den dIKAs zusätzliche/neue Personalaufwände veranschlagt – die IT-Business-Services müssen im Rahmen der laufenden Aufgaben erarbeitet werden." Da das Kulturreferat davon ausgeht, dass 2 Arbeitstage je Jahr und IT-Vorhaben nicht ausreichen, kann nicht bestätigt werden, dass die benötigten Personalressourcen für die 6 geplanten IT-Vorhaben vorhanden sind. Die Unterstützung dieser IT-Vorhaben seitens des Kulturreferats kann also unter diesen Rahmenbedingungen derzeit nicht zugesagt werden.
- Laut Beschlussvorlage sind die dIKAs für den 1st Level Support (Hotline) bei Smartphones und Tablets zuständig. Zur Aufwandschätzung wird angegeben (S. 17): "Nach den bisherigen Erfahrungen im Mobilfunkumfeld liegt der Aufwand bei ca. 1 VZÄ pro 1000 mobilen Endgeräten." Es ist unklar, worauf sich dies bezieht. Falls hier der Aufwand für das sogenannte Basis-Handy gemeint ist, so ist sowohl beim Smartphone als auch Tablet von einem erheblich höheren Aufwand auszugehen. Die Geräteklassen Smartphone und Tablet ähneln in vielen Punkten eher dem bekannten PC als einem Basis-Handy. Wegen der besonderen Anforderungen, die in der Beschlussvorlage genannt werden (z. B. Mobile Device Management, Hardware-Container zur Absicherung der dienstlichen Nutzung (S. 10-11), mobile Applikationen per "LHM-App-Store" (S. 12)) sind sie sogar komplexer als die heute vorhandenen Arbeitsplatzsysteme (PCs).

Darauf weist auch die Beschlussvorlage (S. 11) hin: "Auf diesen Smartphones und Tablets werden durch die Container-Lösung im Prinzip zwei Geräte in einem realisiert." Nach Meinung des Kulturreferats wäre zur Abschätzung des realistischen Aufwands die Anzahl der Smartphones und Tablets zu verdoppeln ("zwei Geräte in einem") und mit dem Aufwand für den Support eines Standard-Arbeitsplatzsystems (PC) zu multiplizieren.

- Derzeit werden Smartphones und Tablets von it@M nur in begrenztem Umfang (VIPs) zur Verfügung gestellt, daher sind die Zahlen des derzeitigen Service Mobilfunk nicht repräsentativ.
- Einen weiteren Hinweis darauf, dass diese Aufwandsschätzung für den 1st Level Support (Hotline) im dIKA bei Smartphones und Tablets zu niedrig ist, gibt die vorliegende Beschlussvorlage mit der Aufwandsschätzung für den Aufwand bei it@M (S. 18): "Für den Support der Smartphones und Tablets fallen bei it@M jährlich 2,4 VZÄ pro 1000 Smartphones/Tablets an."
- Im Falle der Notebooks wird in der Beschlussvorlage (S. 18) davon ausgegangen, dass die Notebooks die existierenden Arbeitsplatzsysteme ersetzen. Diese Annahme ist nach Meinung des Kulturreferats falsch, da die Arbeitsplatzsysteme einschließlich Peripherie in den Büroräumen bestehen bleiben und die Notebooks mobil, d. h. nicht am stationären Arbeitsplatz, genutzt werden (siehe Beschlussvorlage S. 19-20). Dadurch wird der Aufwand für die Notebooks im Kulturreferat zusätzlich anfallen.
- In IT-Vorhaben für Applikationen (Fachverfahren) werden üblicherweise Aufwände für den Betrieb (z. B. 1st Level Support im dIKA) betrachtet und über den entsprechenden Stadtratsbeschluss finanziert. In der vorliegenden Beschlussvorlage wird nur der Support für die Geräte und nicht für die mobilen Applikationen betrachtet, was erfahrungsgemäß nicht ausreicht.
- In der Beschlussvorlage wird nicht eindeutig beschrieben, wie sich die Aufgaben im Betrieb einschließlich Support auf it@M und die dIKAs verteilen; z. B. wer konfiguriert und installiert die Notebooks?
- Beim Mengengerüst und der darauf aufbauenden Kostenrechnung wird davon ausgegangen, dass die im Betrachtungszeitraum (5 Jahre) angeschafften Smartphones und Tablets nicht ausgetauscht werden. Demgegenüber werden zumindest Smartphones häufig alle 2 Jahre ausgetauscht, um die Aktualität zu erhalten und z. B. Sicherheitspatches der Hersteller installieren zu können. Dieser Aspekt wird in der Beschlussvorlage nicht betrachtet, was mittelfristig z. B. bei den betroffenen Nutzerinnen und Nutzern den Eindruck erwecken könnte, veraltete Geräte benutzen zu müssen und die Sicherheit der verwendeten Geräte gefährdet.
- Der neue IT-Business-Service "Fernzugriff IKM – Zugriff auf Intranet, Kalender und Mail vom privaten PC" wird zwar beschrieben. Allerdings wird in der Beschlussvorlage kein Support-Aufwand im dIKA berücksichtigt. Das ist insbesondere deshalb unverständlich, weil der Support hier unter besonders schwierigen Umständen erbracht werden muss (z. B. keine Fernwartung möglich, dem Support unbekannte Betriebssysteme oder Internet-Browser) und damit, wie sich im Pilotbetrieb IKM zeigt, sehr zeitintensiv sein wird. Daneben ist der Umfang des vom dIKA zu leistenden Supports nicht klar definiert.



Nach Ansicht des Kulturreferats wird mit dieser Beschlussvorlage den Ergebnissen (z. B. Aufwände, Probleme bei der Betreuung, technische Probleme) aus dem IKM Piloten vorgegriffen.

- Für das Kulturreferat ist nicht ersichtlich, wie und in welchem Umfang der Bedarf belegt werden soll (S. 4) und wer über den tatsächlichen Bedarf entscheidet.
- Die bessere WLAN-Versorgung der städtischen Räumlichkeiten (insbesondere in allen Besprechungsräumen) wird dringend benötigt. Aber dem Kulturreferat erscheint die Anzahl von 200 Access-Points als viel zu gering. Hierbei besteht gleichfalls der Bedarf für einen WLAN-Zugriff für Gäste (z.B. über M-WLAN).
- Das Kulturreferat kann der Beschlussvorlage nicht entnehmen, was geschieht, wenn der Bedarf höher ist als die Schätzungen (S. 14-15) und wie die langfristige Weiterentwicklung der Services in Hinblick auf die Finanzierung und Ressourcenplanung aussieht.
- Es muss also abschließend festgestellt werden, dass das Kulturreferat zwar die "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" grundsätzlich begrüßt, aber wegen der - nach Meinung des Kulturreferats - Unterschätzung des in der Beschlussvorlage dargestellten Ressourcenbedarfs insbesondere im dIKA eine Unterstützung in den laut Prozessmodell IT-Service vorgesehenen Phasen Service Design, Service Transition und Service Operation derzeit nicht zusagen kann.

I. V.



Datum: 21.10.2015

Telefon: 0 233 [REDACTED]

Telefax: 0 233 [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de

it@M

it@M-WL

## Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München öffentlicher Teil

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090

Direktorium-STRAC [REDACTED]

Sehr geehrter [REDACTED]

it@M stimmt dem o.g. IT-Vorhaben, vorbehaltlich nachfolgender Anpassungen, zu.

### Seite 3, letzter Absatz

Bitte „... Einräumung einer definierten privaten Nutzung“ durch „geduldete persönliche Nutzung im Rahmen der geltenden Dienstvereinbarungen und gesetzlichen Vorgaben“ ersetzen.

### Seite 4, letzter Absatz

„... nicht-monetäre Aspekte D, Q und E“ bitte mit einem Verweis auf Abschnitt 4.3 Nutzen ergänzen.

„Weitere 7,5 VZÄ werden ...“ bitte unter Berücksichtigung der Anmerkung zu 4.2 in architektonisch-strategisch richtungsweisender Weise und unter Beibehaltung des dezentralen Betriebes der Security-Tokens neu schätzen. Unter anderem fehlt der Aufwand für die KV in dem durch Innovationstempo und Komplexität geprägten Umfeld der Mobile Devices und der Aufwand der Operationalisierung der neuen Client-Plattform.

### Anmerkungen zu 3.1 – 3.1.6

Was ist unter „volle Unterstützung von Mobilität mit Smartphones und Tablets der LHM“ zu verstehen?

Es wird häufig auf NeSsi-Ergebnisse referenziert. Diese können entweder 1:1 genutzt werden oder dienen als Basis, um die benötigte Funktionalität zu erweitern (z. B. Intranet-Zugang für Smartphones und Tablets, LHM-App-Store). Allerdings wird für die Erweiterung ein Aufwand anfallen, der in der Beschlussvorlage nicht erwähnt wird. Zum Beispiel ist ein Secure-WLAN-Zugang für Smartphones und Tablets nicht Gegenstand von NeSsi, wird aber im Beschluss als vorausgesetzt angesehen.

Für die erforderlichen Entwicklungsleistungen bei it@M im Kontext der Lösungsangebote dieser Beschlussvorlage steht ein Entwicklungsbudget von ca. 650.000 € zur Verfügung. Darin enthaltene PT sind nicht nach PL, etc. aufgeschlüsselt und laut dem für Infrastruktur zuständigen Fachbereich GB-I unzureichend, um Planungs-, Entwicklungs-, Integrations- und Operationalisierungsmaßnahmen der Lösungsangebote zu finanzieren:

### 3.1.4. „PIM“-Funktionalität für Smartphones und Tablets

Anstelle „private und dienstliche Nutzung“ „geschlossene (=dienstliche) und offene (=private/sonstige) Nutzung“

### 3.1.6. Mobile Applikationen für Smartphones und Tablets

"Es ist nicht geplant, diese Apps durch die städtische IT entwickeln zu lassen, sondern ..." ersetzen. Das LHM-IT-Servicemodell sieht vor, dass die Beschaffungsmethode der Apps entsprechend den Anforderungen mit einer mbuc-Umsetzungsstrategie festgelegt wird.<sup>1</sup>

### 3.1.7. Portfolio-Management

Die Rolle / Aufgaben eines Portfoliomanagers im ausschließlichen Kontext Mobile Devices / Mobile Kommunikation ist nicht eingängig.

### 3.2.2. Schulungsmaßnahmen für Anwenderinnen und Anwender (IT-Nutzer)

Bereits heute schult it@M jede Nutzerin und jeden Nutzer bei der Abholung des Smartphones oder Tablets. Die neuen Anmeldeprozeduren für den VPN-Client sind nicht selbsterklärend und Informationsmaterial allein wird nicht in jedem Fall ausreichend sein, so dass ein Grundmaß an Schulungen erforderlich sein wird.

### 3.3. Organisatorische Maßnahmen

Letzten Satz bitte „bei STRAC“ ergänzen.

### 4.1. Zeitplanung

"Full-VPN" ist abhängig vom Rollout File-Service und der Kalenderfunktionalität (Anfang 2017).

### 4.2. Kosten

Bitte ergänzen Sie in der Übersicht die nachrichtlichen Investitionen durch it@M in Höhe von 1.225.500 €.

Bei den Sachvollkosten it@M für Planung und Erstellung wurden Softwarekosten für Beschaffung von Lizenzen in Höhe von 230.000 € berücksichtigt. Aufgrund der Tatsache, dass it@M seine Investitionen nur in Form eines Mietpreises, basierend auf die Nutzungsdauer bezogenen Abschreibung für Abnutzung zuzüglich der Finanzierungskosten, weiter verrechnet, ist die Berücksichtigung der 230.000 € nicht korrekt.

Bitte planen Sie deshalb bei den Betriebskosten die Kosten für die Lizenzen für die Jahre 2017 bis 2020 in Höhe von jeweils 47.150 € jährlich ein.

Bei den Sachvollkosten it@M für Betrieb, wurden bei den beinhaltenen Investitionen die Finanzierungskosten nicht berücksichtigt. Zudem sind die Anschaffung der MDM-Lizenzen und der Endgeräte für die Smartphones und Tablets aufgrund der Tatsache, dass der geplante Anschaffungswert unter 150 € netto liegt, keine Investitionen.

---

<sup>1</sup> Bereits jetzt werden Apps bei der LHM entwickelt (SWM), und Anforderungen können es erforderlich machen, die Apps zum Beispiel mit HTML5 zu entwickeln.

Deshalb ergeben sich für it@M folgende Sachvollkosten Betrieb:

in 2016 mit 611.034 €  
in 2017 mit 2.684.915 €  
in 2018 mit 4.386.058 €  
in 2019 mit 6.101.806 €  
in 2020 mit 5.938.928 €

Bitte passen Sie diese in Ihrer Beschlussvorlage an.

#### 4.2.2.1. Referate und Eigenbetriebe

##### 4.2.2.2. it@M

Derzeit wird der IT-Business Service Mobilfunk zentral für die gesamte Stadtverwaltung bei it@M im Rahmen eines sog. „Kompetenz-Centers“ erbracht, das sich durch eine hohe Dienstleistungs- und Kundenorientierung, optimale Prozessgestaltung, Schnittstellen-Minimierung, individuelle Kunden Betreuung und durchgängiges Provider- und Vertragsmanagement auszeichnet. Dadurch ergibt sich ein hoher Effizienz- und Wirtschaftlichkeitsgrad.

Aus architektonischen und strategischen Gründen sollte diese richtungsweisende Ausrichtung in diesem sehr dynamischen Umfeld an zentraler Stelle erhalten bleiben. Nur referatsspezifische Leistungen wie die Betankung von Laptops mit speziellen Applikationen oder ein referatsspezifischer Filezugriff sollte vorübergehend dezentral erfolgen, bis eine Konsolidierung möglich ist.

##### 4.2.2.2. it@M

(1) Die von der Werkleitung it@M an STRAC gemeldete Zahl beläuft sich auf 2,6 VZÄ je 1.000 mobile Devices.

(2) Es fehlen

- ITA und KV in dem durch Innovationstempo und Komplexität geprägten Umfeld der Mobile Devices
- Service Owner
- Aufwand der Operationalisierung der neuen Client-Plattform, u. a. Projektleiter
- Betrieb für die durch NeSsi bereitgestellten Komponenten und Services nach 2017

Der Stadtrat hat im Dezember 2013 ein Preisbildungsmodell für it@M für die Jahre 2015 bis 2017 genehmigt. Ab 2018 ist die Einführung eines „Preisbildungsmodell 2.0“ seitens it@M geplant. Dies kann zu Preisänderungen – auch für diese Sitzungsvorlage – für die Jahre 2018 ff. führen.

Die Zeitplanung der Umsetzung richtet sich nach den im IT-Vorhabensplan priorisierten IT-Vorhaben. Die im Beschluss genannte Zeitplanung der Vorhabensverantwortlichen wird dabei soweit wie möglich und unter Beachtung der Ressourcen bei it@M berücksichtigt.



Datum: 14.10.2015

Telefon: 0 233 [REDACTED]

Telefax: 0 233 [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de

## Referat für Stadtplanung und Bauordnung

Referatsgeschäftsleitung  
dezentrales Informations-  
Kommunikations- und  
Anforderungsmanagement  
PLAN-SG4-dIKA

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München – öffentlicher Teil  
Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090  
- **Stellungnahme** -

**An das Direktorium Hauptabteilung III**  
**IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling (STRAC)**  
**Geschäftsbereich 2 – IT-Controlling und IT-Steuerungsunterstützung**  
per eMail an [REDACTED]@muenchen.de

Mit eMail vom 08.10.2015 wurde von DIII - IT-Strategie und IT-Steuerung/IT-Controlling (STRAC) o.g. Beschlussvorlage versandt und um Stellungnahme gebeten.

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung stimmt der Beschlussvorlage zu.

### **Den gesamten Beschluss betreffend:**

Das Referat begrüßt die Ausweitung der mobilen Kommunikation in der Landeshauptstadt München. Auch im Referat für Stadtplanung und Bauordnung ist der Bedarf an mobiler Kommunikation groß, was sich auch im Zuge von „Great-Place-To-Work“ bestätigt hat.

### **Zu Punkt 3 – Mengengerüst**

Zur Ermittlung des gesamtstädtischen Bedarfs wurde ein Prozentsatz von 10-15% aller Beschäftigten der LHM angesetzt. Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung geht davon aus, dass diese prozentuale Verteilung auf alle Referate und Eigenbetriebe gleichmäßig angewandt wird. Besteht nach ersten Planungen ein geringer Bedarf in einigen Referaten oder Eigenbetrieben, bitten wir ggf. um weitere Verteilung. Auf Grund erster Meldungen ist ein höherer Bedarf im Referat wahrscheinlich.

### **Zu Punkt 4 – Kosten**

#### Aufwände Planung und Entwicklung:

Im Beschluss wird ein Aufwand von 1,9 VZÄ für die dIKAs angesetzt. Dies entspricht einem Aufwand von ca. 0,9 VZÄ im Jahr 2016. Wir gehen davon aus, dass diese Aufwände bereits über das Projekt NesSI in die Vorhabensplanung 2016 eingebracht wurden.

#### Betrieb:

Für den laufenden Betrieb werden Aufwände für die dIKAs von 0,5 VZÄ bis 1,0 VZÄ pro 1000 mobiler Lösungen angesetzt, dies erscheint uns als zu gering bemessen. Zumal gerade in der Anfangsphase eine umfassende Betreuung für die erfolgreiche Einführung maßgeblich ist. Hier wird vorgeschlagen, für die Einführungsphase eine befristete Personalverstärkung anzubieten. Aus Erfahrung ergeben sich gerade in der Einführungszeit Frage- und Problemstellungen der Anwenderinnen und Anwender. Zusätzlich wurden für die Betreuung der Notebooks keine Aufwände angesetzt. Dies entspricht allerdings nicht der Realität, da die Notebooks zum Großteil aus dienstlichen

Gründen zusätzlich eingesetzt werden.  
Ferner bittet das Referat um eine Evaluierung nach der ersten Phase 2016 und gegebenenfalls um Anpassung der Berechnungsgrundlage, da derzeit gesamtstädtisch noch keine Erfahrungswerte für die Betreuung dieser neuen Techniken vorliegen.



26.10.2015  
 Telefon 233 - [REDACTED]  
 Telefax 233 - [REDACTED]  
 [REDACTED]  
 122.ha2.ska@muenchen.de

Stadtkämmerei  
 II/12-2 Haushalt

### Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

Beschlussvorlage für den Verwaltungs- und Personalausschuss vom 09.12.2015 (VB)

An das Direktorium - HA III / STRAC

per Telefax voraus am 28.10.

Die Stadtkämmerei kann der o.a. Beschlussvorlage nicht zustimmen. Aufgrund der aktuellen Entwicklungen bezüglich der Haushaltslage der Landeshauptstadt München ist ein Umsteuern in der Finanzpolitik erforderlich.

Die Beschlussvorlage in der derzeitigen Fassung enthält Budgetausweitungen in einer Größenordnung von mehr als 20 Mio. € innerhalb der nächsten fünf Jahre. Dies ist aufgrund der nun eingetretenen deutlichen Verschlechterung der Rahmenbedingungen nicht finanzierbar.

Die Vorlage kann in der vorliegenden Form nicht auf die Tagesordnung des Stadtrates gesetzt werden. Das Direktorium wird gebeten, die Anzahl der zu beschaffenden Geräte zu überdenken und ggf. eine kostengünstigere Variante der mobilen Kommunikationsoffensive auf den Weg zu bringen.

Das dIKA MKRw hat außerdem folgende Hinweise zu der Vorlage gegeben:

Aus Sicht des dIKA MKRw ist der Aufwand, der bei den dIKAs für die Planung und den Betrieb der neuen Services entsteht, zu gering angegeben. Auch ist nicht nachvollziehbar, auf welcher Grundlage die Daten ermittelt wurden.

#### Planung und Erstellung:

Es wird davon ausgegangen, dass die Erstellung der neuen Businessservices im Rahmen des Prozessmodells erfolgt. Damit sollen Personen und die entsprechenden Rollen vorhanden und etabliert sein.

Ein zusätzlicher Aufwand wird lediglich einmalig berücksichtigt für:

- Festlegung von Liefer- und Supportwegen für die Endgeräte
- Bereitstellung von Dokumentation und Benutzerhandbüchern
- Schulungsmaßnahmen für IT-Schaffende und IT-Nutzer

Hierfür sollen den dIKAs für 2016/2017 anteilig 0,16 VZÄ zur Verfügung stehen.

Aus Sicht des Anforderungsmanagements wird von mindestens 0,5 VZÄ ausgegangen, da mit umfassenden Klärungen und Abstimmungen zu rechnen ist, bis alle Facetten dieses neuen Services etabliert sind.

#### Betrieb:

Es wird davon ausgegangen, dass Aufwände im Betrieb nur im Service Desk und nur für das Ausrollen und Betreiben der Smartphones, Tablets, Notebooks und Security Token anfallen.

Bei den angegebenen Berechnungen würden bei einer Abdeckung von 15% der Mitarbeiter 0,14

VZÄ für den Betrieb angerechnet.

Dies ist deutlich zu niedrig, da in der Regel die Benutzer nicht unterscheiden, ob das Problem im "privaten" oder "dienstlichen" Bereich auftritt, d.h. es muss oft eine umfassende Vorklärung erfolgen. Allein daraus ergibt sich ein zusätzlicher Zeitaufwand.

Für den Service Desk wird von einem Mehraufwand von 0,5 VZÄ ausgegangen.

Nicht berücksichtigt sind die Aufwände, die im Bereich fachlich-technische Dienste (FTD) anfallen:

Der Mobilbereich unterliegt einem sehr kurzen Lifecycle. Dieser erfordert regelmäßig eine Neuinstallation oder ein Update innerhalb von 6 - 9 Monaten. In vielen Fällen muss oft und sehr schnell allein aus sicherheitsrelevanten Aspekten das Betriebssystem geändert werden.

Für den Betrieb im FTD wird der Aufwand auf 0,5 VZÄ oder mehr geschätzt.

Die Wirtschaftlichkeitsberechnung wurde durch Stadtkämmerei I/3 geprüft. Sowohl aus methodischer als auch aus technischer Sicht bestehen gegen die vorgelegte Berechnung keine Einwände.

Bezüglich der Aufstockung der Personalmittel erfolgt diese Stellungnahme unter dem Vorbehalt der Äußerung des Personal- und Organisationsreferates.





Datum: 19.10.2015

Telefon: 0 233- [REDACTED]

Telefax: 0 233- [REDACTED]

[REDACTED]  
dika.rgu@muenchen.de

## Referat für Gesundheit und Umwelt

Steuerungsunterstützung  
Informationstechnologie  
dezentrales Informations-,  
Kommunikations- und  
Anforderungsmanagement  
RGU-S-dIKA

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München

### An Direktorium – STRAC

Sehr geehrte Damen und Herren,

das RGU begrüßt die Initiative von STRAC, stadtweite IT-Business Services für die Nutzung von mobilen Zugangsmöglichkeiten zu schaffen.

Im Hinblick auf die in der Beschlussvorlage dargelegten Personalaufwände in den dIKAs bestehen jedoch Bedenken. Konkret wird vom RGU die von STRAC konstatierte Quote von 1 VZÄ im dIKA pro 1.000 ausgegebener mobiler Endgeräte/Tokens in Zweifel gezogen. Das RGU konnte bereits Erfahrungen in der Betreuung von mobilen Endgeräten sammeln. Im Rahmen einer Maßnahme aus der Great-Place-to-Work-Umfrage wurden ca. 35 Kinderkrankenschwestern im Außendienst mit Tablet-Computern ausgestattet. Die Ausgabe der mobilen Endgeräte sowie die Betreuung der Dienstkräfte im laufenden Betrieb überstieg die von STRAC angenommene Quote bei weitem. Dies ist auch nachvollziehbar, da die von STRAC konstatierte Quote Dienstkräfte voraussetzt, die im Umgang mit mobilen Endgeräten optimal versiert sind. Diese Vorbedingung kann jedoch nicht erfüllt werden.

Des Weiteren ist auch nicht ausgeführt, wie sich der Support-Aufwand in der Konstellation mobiles Endgerät/Arbeitsplatz-PC entwickeln wird. Wir gehen davon aktuell davon aus, dass dieser in den allermeisten Fällen weiterbestehen bleibt. Zusätzlicher Aufwand für die Betreuung wird im Bereich fachlich-technische Dienstleistungen im dIKA des RGU entstehen, da regelmäßige Rückfragen der Nutzerinnen und Nutzer bezüglich der Synchronisation von Daten der mobilen Umgebung mit Daten des Arbeitsplatzes erwartet werden.

Aktuell wird im RGU Personal in Höhe von ca. 0,25 VZÄ für die Betreuung der nur 35 mobilen Endgeräte aufgewendet. Bei einem weiteren Ausbau wird daher für die Betreuung von vsl. 150 – 200 mobilen Endgeräten davon ausgegangen, dass im Bereich des dIKA zusätzliche Personalkapazität in Höhe von 1,0 VZÄ geschaffen werden muss. Die von STRAC angegebene Personalmehrung in Höhe von 7,5 VZÄ für die dIKAs aller Referate reicht somit aus Sicht des RGU bei weitem nicht aus.

Im Hinblick auf die technische Umsetzung wurde bei der Abschätzung der o.g. zusätzlichen Personalkapazität im dIKA davon ausgegangen, dass zum Zeitpunkt der Verfügbarkeit des IT-Services einerseits der Bereich fachlich-technische Dienstleistungen im dIKA des RGU mittels Schulungen und entsprechenden Berechtigungen in die Lage versetzt wird, den 1st Level Support auch technisch leisten zu können. Zudem wird vorausgesetzt, dass mit Verfügbarkeit des IT-Services auch eine entsprechende Fernwartungsmöglichkeit für per VPN angebundene Laptops, Tablets und Smartphones existiert und den dIKAs zur Verfügung gestellt wurde. Dies ist in der Umsetzungsphase entsprechend zu berücksichtigen.

Die Finanzierung dieser zusätzlichen Personalkapazitäten in den Referaten ist aus Sicht des RGU in der Beschlussvorlage nicht ausreichend herausgestellt.



Betreff:

Fwd: 15/624\_BV "Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM"

Von:

[REDACTED]@muenchen.de>

Datum:

20.10.2015 18:08

An:

[REDACTED]@muenchen.de>

[REDACTED]@muenchen.de>

Kopie (CC):

[REDACTED]@muenchen.de>

[REDACTED]@muenchen.de>

--

Landeshauptstadt Muenchen

Direktorium-Rechtsabteilung

Vertretung städt. Datenschutzbeauftragter

örtliche Datenschutzbeauftragte

Telefon: (089) 233 [REDACTED]

Telefax: (089) 233 [REDACTED]

Mail: [REDACTED]@muenchen.de

Bitte denken Sie an die Umwelt, bevor Sie diese E-Mail ausdrucken.

Pro Blatt sparen Sie durchschnittlich 15 gr Holz, 260ml Wasser, 0,05 kWh Strom und 5 gr CO<sub>2</sub>.

Elektronische Kommunikation mit der Landeshauptstadt Muenchen

<http://www.muenchen.de/ekomm>

15/624\_BV "Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM".eml

Betreff:

15/624\_BV "Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM"

Von:

[REDACTED]@muenchen.de>

Datum:

20.10.2015 18:05

An:

it-strategie.gb1.strac-dir@muenchen.de

Sehr geehrter [REDACTED]

sehr geehrter [REDACTED]

grundsätzlich finde ich die vorgesehenen Verbesserungsmaßnahmen zur mobilen Kommunikation sehr begrüßenswert.

Allerdings konnten die vorgesehenen Techniken bisher nicht umfassend auf ihre datenschutzrechtliche Zulässigkeit hin überprüft werden. Soweit ersichtlich, wurde dem städt. DSB vorerst nur die Maßnahme nach Ziff. 3.1.3 der BV - Fernzugriff IKM - vorgestellt.

Wenn aus der von Ihnen zu beurteilenden IT-Sicherheits-Sicht die geplanten technischen Lösungen als hinreichend sicher eingeschätzt werden können, besteht grundsätzlich Einverständnis. Allerdings muss, wie in Ziff. 3.3. und Ziff. 6 der BV dargestellt, bei  
ationsoffensive/Stellungnahmen/Fwd- 15\_624\_BV -Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM-DSB.txt

der Entwicklung der stadtweiten Business Services auf die Ausarbeitung bzw. Anpassung der einschlägigen Dienstanweisungen/bzw. -vereinbarungen als erforderliche organisatorische Maßnahmen besonderer Wert gelegt werden. Hinzuweisen ist, zumal angesichts des "sportlichen Zeitrahmens", auf die daraus resultierende Belastung auf Seiten der für die Erarbeitung der organisatorischen Rahmenbedingungen zuständigen Beschäftigten, nicht nur örtliche und städtische DSB, sondern auch die Geschäftsleitungen bzw. vorgesetzten Personen, die dann - wohl - anhand noch zu definierender Prozesse über Anträge auf Ausstattung mit den technischen Möglichkeiten zu entscheiden haben.

Abschließend kann leider nicht die Haltung der Datenschutzaufsicht vorhergesagt werden; einige Stellungnahmen füge ich als, allerdings z. T. recht veraltete Beispiele bei.

Mit freundlichen Grüßen

-----  
Landeshauptstadt Muenchen

Direktorium-Rechtsabteilung  
Vertretung städt. Datenschutzbeauftragter  
örtliche Datenschutzbeauftragte  
Telefon: (089) 233  
Telefax: (089) 23  
Mail: muenchen.de

Bitte denken Sie an die Umwelt, bevor Sie diese E-Mail ausdrucken.  
Pro Blatt sparen Sie durchschnittlich 15 gr Holz, 260ml Wasser, 0,05 kWh Strom und 5 gr CO2.

Elektronische Kommunikation mit der Landeshauptstadt Muenchen  
<http://www.muenchen.de/ekomm>

Anhänge:

15/624\_BV "Mobile Kommunikationsoffensive bei der LHM".eml 1,4 MB  
BayLDSB\_OH\_DS-i-drahtlosenNetzen\_20050915.pdf 683 KB  
BayLDSB\_PrivInternet-uE-Mail-Nutz\_20090727.pdf 68,0 KB  
D-Kreis\_OH\_DS-Anford-a-AppEntwickler\_20140616.pdf 281 KB

Betreff:

Stellungnahme zur Beschlussvorlage "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" Nr. 14-20 / V 04090

Von:

[REDACTED]@muenchen.de>

Datum:

20.10.2015 14:59

An:

itstrategie.gb1.strac.dir@muenchen.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

das KVR nimmt zur Beschlussvorlage "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" wie folgt Stellung.

Grundsätzlich wird das Konzept einer "Mobilen Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" begrüßt und als zielführend angesehen.

Dennoch ergeben sich aus verschiedenen Gesichtspunkten folgende Anmerkungen:

- Schnittstellen zu anderen Vorhaben

\* Das Konzept weist eine große Schnittstelle zum Programm "Wahlagenda 2017" auf. Wir sehen jedoch die Zuständigkeit bzw. die Schnittmenge zum Projekt 1 "Technik ins Wahllokal" ausreichend durch die Beteiligung von STRAC im Programm "Wahlagenda 2017" gesichert. Im Rahmen eines stadtweiten Multiprojektmanagements würde das KVR hierzu eine Aussage im vorliegenden Beschluss erwarten.

- IT-Security

\* Nr. 3.13 Fernzugriff IKM

In der Beschreibung sollte deutlich gemacht werden, dass die Einschränkung auf das Intranet der LHM keinen Zugriff auf angeschlossene Inhalte wie z.B. das Bay. Behördennetz ermöglicht. So ist auch nicht ersichtlich, ob bei der gleichzeitige Zugang zu Intranet und Internet den Zugang z.B. zum Bay. Behördennetz oder DOI-Netz beinhaltet (s. 3.1.5).

\* Zu 3.3.

Neben der Sicherheit (i.S.d. Arbeitsschutzes) ist auch die IT-Sicherheit zu betrachten.

\* Zu 4.2.2.1

Das Thema IT-Sicherheit ist in den Referaten gar nicht betrachtet, wenn zu Grunde gelegt wird, dass nicht alle IT-Sicherheitsbeauftragten organisatorisch im dIKA angesiedelt sind. Mit einer höheren Anzahl von Geräten und der Ausgabe von Token steigt vsl. auch die Anzahl sicherheitsrelevanter Vorgänge; wir gehen nicht davon aus, dass das Management von IT-Security Incidents bei 1 VZÄ pro 1.000 mobilen Geräten und 0,5 VZÄ bei Token beinhaltet ist. Mit Umsetzung der Beschlussvorlage wird durch die erweiterten Möglichkeiten der IT sowohl die Anzahl als auch die Komplexität hinsichtlich der IT-Sicherheit der Servicerequests und Vorhaben in den Referaten ansteigen. Ebenso sind die organisatorischen Rahmenbedingungen im Referat zu prüfen, ggf. zu schaffen und auf jeden Fall fort zu schreiben. Die IT-Risikosituation ändert sich stark durch die Abkehr von der ausschließlich stationären IT-Nutzung in städtischen Diensträumen. Zusätzliche Awareness-Maßnahmen

für Nutzer der Mobilien IT sind sinnvoll um die Schutzziele der LHM zu erreichen. Auf die Ausführenden der Prozessrolle IT-Security Manager kommen damit zusätzliche Aufwände zu.

- Aufwandsschätzungen

Im Beschluss ist nicht aufgeführt, bzw. nicht nachvollziehbar, wie sich der Support-Aufwand in der Konstellation mobiles Endgerät/Arbeitsplatz-PC (diese wird in den allermeisten Fällen weiterbestehen) entwickelt. Wir gehen davon aus, dass der Aufwand der dIKAs höher sein wird, was in folgenden dargestellt wird:

\* Zu 3.1.1 WLAN-Versorgung

Hier entstehen initiale Aufwände im Referat für die Integration, das Testen und die Einführung der W-LAN Hotspots. Zusätzlich muss geklärt werden, welchem internen Netz die VPN Clients zugeordnet werden. Dies wird für den späteren Zugriff auf Fachverfahren und weitere Referats-Ressourcen über die "Full-VPN" Lösung benötigt. Ein interner Service WLAN mit entsprechenden Support muss erstellt und betreut werden.

\* Zu 3.1.2. "Full-VPN"

Hier entstehen erhebliche Aufwände bei FTD bzgl. Installation, Konfiguration, Verschlüsselung, Schulungs- und Testaufwände. Der ServiceDesk hat einen Mehraufwand durch initiale Einrichtungsunterstützung und den 1st Level Support. Auch das Hardware-Management ist entsprechend zu erweitern, da zu erwarten ist, dass mit der Einführung von "Full VPN" die Anzahl an zusätzlichen mobilen Clients stark steigen wird. Zusätzlich muss neue Hardware beschafft werden und ggf. die W-LAN Funktion, die bei aktuellen Notebooks deaktiviert oder teilweise nicht vorhanden ist, nachgerüstet bzw. aktiviert werden.

\* Zu 3.1.3. Fernzugriff IKM -- Zugriff auf Intranet, Kalender, Mail

Die Ausgabe von Token, die Dokumentation und der 1st Level Support generieren Aufwände im ServiceDesk. Dies wurde bereits im Pilotbetrieb festgestellt. Da die Token auch eine Ablaufzeit besitzen muss hier ein interner Life-Cycle Prozess etabliert werden, der neben den bereits vorhandenen Life-Cycle-Maßnahmen zu mehr Aufwand führt.

\* Zu 3.1.4. "PIM"-Funktionalität für Smartphones

Hier müssen komplett neue Geräteklassen eingeführt werden. Testaufwände entstehen bei FTD für die Einführung und Transition der Geräte. Verwaltung, 1st Level Support und Ausgabe der Geräte müssen durch den ServiceDesk abgedeckt werden. Das Life-Cycle Management (Abschreibungsdauer der Mobilien Geräte) ist nicht beschrieben. Hier entstehen Mehraufwände bei FTD die in der Vorlage nicht erwähnt werden.

\* Zu 3.2.1. Schulungsmaßnahmen für IT-Schaffende

Seitens KVR werden auch Schulungen für FTD und das AM nötig. Zumindest bei den "Full VPN" Clients wird eine Mitarbeit bei Einrichtung und Installation der Clients erwartet (wie auch im Punkt 3.1.2 erwähnt) und somit benötigen FTD Mitarbeiter einen tiefen technischen Einblick in die Umsetzung der Lösung um den Service unterstützen und betreuen zu können

(Stichwort: referatsspezifische Anwendungen). Auch die Administration der Devices muss geschult werden.

\* Zu 3.2.2. Schulungsmaßnahmen für Anwenderinnen und Anw..

Erhöhter initialer Aufwand beim ServiceDesk da hier erfahrungsgemäß viele Rückfragen gestellt werden, da eine reine Anleitung zur Einrichtung oft nur mit Hilfestellung ausgeführt werden kann.

\* Zu 4.2. Kosten

Hier fehlen aus Sicht KVR die Kosten für die Bereitstellung der "Full VPN" Clients, da die Bestandsgeräte die Voraussetzungen nicht erfüllen (W-LAN, TPM-Chip usw.). Diese müssten noch vor Ablauf des Hardware-Garantie nachbeschafft werden.

\* Zu 4.2.1. Planung und Erstellung

Das kann aus Sicht KVR, aktueller Projektlage und Auslastung nicht ohne Ressourcenzuschaltungen realisiert werden. Die Problematik der Ressourcenauslastung im dIKA KVR wurde bereits an mehreren Stellen thematisiert.

\* Zu 4.2.2.1. Referate und Eigenbetriebe

Bestehende Notebooks erfüllen nicht die Anforderungen bzw. müssen diese Anforderungen noch überprüft werden. Auch muss geprüft werden ob die von IT@M implizierte Idee, dass ein Mobiler Arbeitsplatz einen existierenden festen Arbeitsplatz vollständig ersetzt, so umgesetzt werden kann/soll.

\* Zu 4.4.2:

Wir gehen allein aufgrund der Bildschirmgröße nicht davon aus, dass die neuen Notebooks den stationären PC-Arbeitsplatz ersetzen. Zumindest muss eine Dockingstation mit Peripherie bereit gestellt werden. Insoweit fällt hier erweiterter Aufwand im Rahmen des dezentralen Betriebes an.

\* Zusammenfassung der Aufwandsschätzung

Nach ersten Schätzungen werden im dIKA KVR ca. 3,0 VZÄ für die Implementierung, die Betreuung und den laufenden Betrieb der zusätzlichen Geräte als eigener Business-Service oder als Option zu bestehenden Business-Services anfallen. Inkludiert ist hier auch der Aufwand im Rahmen des IT-Securitymanagements.

- Allgemein

Seitens KVR wurde festgestellt, dass Blindenarbeitsplätze im Beschluss nicht erwähnt sind. Gerade hinsichtlich der UN-Behindertenrechtskonvention müssen auch stadtinterne Mitarbeiter mit körperlichen Einschränkungen befähigt werden, mobile Endgeräte verwenden zu können. Hier ist insbesondere darauf zu achten, dass z.B. blinde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über besonderen Hard- und Softwareausstattungen verfügen, die im Beschluss nicht betrachtet werden.

- Fazit:

Generell lässt sich feststellen, dass auf Grund der ersten Schätzungen im dIKA KVR ca. 3,0 VZÄ für die Implementierung, die Betreuung und den laufenden Betrieb der zusätzlichen Geräte als eigener Business-Service

oder als Option zu bestehenden Business-Services anfallen. Insoweit sind die im Beschluss genannten 7,5 VZÄ stadtweit als zu gering einzustufen, so dass unter Beschlussziffer 7 die Mittelanforderung für die dIKAs zu erhöhen ist und den dIKAs konkret als Mittelbereitstellung für neue Stellen zu beschließen ist.

Des Weiteren werden die Anforderungen von körperlich eingeschränkten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht berücksichtigt. Eine entsprechende Berücksichtigung würde dezentral im dIKA stattfinden, führt dann jedoch zu einem aktuell nicht spezifizierbaren Mehraufwand.

Mit freundlichen Grüßen

[REDACTED]  
KVR-GL/3

----- Original-Nachricht -----

Betreff: Stellungnahme zur Beschlussvorlage "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München"

Datum: Thu, 08 Oct 2015 19:06:31 +0200

Von: "LHST. München, IT-Strategie"

<[REDACTED]@muenchen.de>

An: [REDACTED]@muenchen.de, "Abt. Sozialplanung / Geschäftsleitung" <[REDACTED]@muenchen.de> [REDACTED]@muenchen.de,

[REDACTED]@muenchen.de, "Zentrale Verwaltung (Geschäftsleitung)"

[REDACTED]@muenchen.de> [REDACTED]@muenchen.de> ,

[REDACTED]@muenchen.de, [REDACTED]@muenchen.de,

[REDACTED]@muenchen.de, [REDACTED]@muenchen.de, Geschäftsleitung

<[REDACTED]@muenchen.de> [REDACTED]@muenchen.de, [REDACTED]

<[REDACTED]@muenchen.de> [REDACTED]@muenchen.de,

[REDACTED]@muenchen.de, [REDACTED]@muenchen.de,

[REDACTED]@muenchen.de, [REDACTED]@muenchen.de

Kopie (CC): [REDACTED]@muenchen.de> ,

[REDACTED]@muenchen.de> , [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de> , [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de> , [REDACTED]@muenchen.de

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Anhang dieser E-Mail übermitteln wir Ihnen die Beschlussvorlage "Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München" - Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090 mit der Bitte um Stellungnahme. Das Personal- und Organisationsreferat sowie die Stadtkämmerei bitten wir zur Personalwirtschaft bzw. Finanzierung Stellung zu nehmen.

**\*Zeitlicher Ablauf\***

Die Beschlussvorlage soll am 11.11.2015 im Verwaltungs- und Personalausschuss und am 19.11.2015 in der Vollversammlung des Stadtrates behandelt werden.

**\*Hinweis zur Beschlussvorlage\***

Die Beschlussvorlage befindet sich hinsichtlich der konkreten Formulierung einzelner Textpassagen noch in Klärung. Die Aussagen sind farblich markiert oder mit entsprechenden Hinweisen gekennzeichnet. Nach unserer Ansicht sind aber auch diese Aussagen bereits so aussagefähig,



Datum: 19.10.2015

Telefon: 089 23 [REDACTED]

Telefax: 089 23 [REDACTED]

[REDACTED]@muenchen.de



**Kommunalreferat**  
Geschäftsleitung  
dezentrales Informations-,  
Kommunikations- und  
Anforderungsmanagement

Mobile Kommunikationsoffensive bei der Landeshauptstadt München;  
Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 04090

### An das Direktorium – STRAC

Die mit o. g. Beschlussvorlage vorgeschlagene mobile Kommunikationsoffensive begrüßt das Kommunalreferat ausdrücklich. Wir sehen sie als dringend notwendigen positiven Beitrag zur Arbeitserleichterung und Zufriedenheit der Beschäftigten einerseits und zur Steigerung der Attraktivität der LHM als Arbeitgeberin andererseits.

Ein paar kritische Anmerkungen sind allerdings dennoch angebracht:

Unter Punkt 3.3 wird auf die zu erarbeitenden notwendigen organisatorischen Maßnahmen und Regelungen hingewiesen. Hier bitten wir zu beachten, dass diese den vorgesehenen Einsatzmöglichkeiten der neuen Technologien auch gerecht werden, d. h. sie nicht „zu Tode“ regulieren. ✓

Auf Seite 17 werden unter Punkt 4.2.1 Aufwände für Planung und Entwicklung bei STRAC und den dIKAs genannt. Da sich diese Aufwände jedoch lediglich in der Vollkostendarstellung (Seite 16) wiederfinden, jedoch keine Entsprechung in der Tabelle zur Finanzierung (Seite 23) haben, nehmen wir an, dass diese als nicht-haushaltswirksam eingestuft sind und somit dem „laufenden Betrieb“ zugeordnet werden. Wir bitten jedoch zu bedenken, dass hier dennoch echte Aufwände anfallen – ebenso wie für die Entwicklung der entsprechenden IT-Business-Services, für die explizit keine Aufwände veranschlagt wurden. Umso wichtiger ist es, die Entwicklung der einzelnen Services rechtzeitig in die Vorhabensplanung aufzunehmen, um unseinerseits die erforderlichen Personalkapazitäten zeitgerecht einplanen können. Dabei bitten wir auch zu bedenken, dass diese dann mit den eigenen Vorhaben des Referats sowie allen anderen stadtweiten Vorhaben um die begrenzten Personalressourcen konkurrieren. Im Übrigen können wir dem Beschlussentwurf nicht entnehmen, wie die an dieser Stelle kalkulierten 1,9 VZÄ für die dIKAs zustande kommen. ]

Unter Punkt 4.2.2.1 (Seiten 17 und 18) wird der Aufwand in den dIKAs für den lfd. Betrieb der neuen Endgeräte thematisiert. Bzgl. der Notebooks erscheint uns die Annahme, dass hierfür keine zusätzlichen Betriebskosten auf dIKA-Seite zu kalkulieren sind, weil die Notebooks existierende Arbeitsplatzsysteme ersetzen sollen, zu pauschal. Hier ist u. E. die tatsächliche Entwicklung abzuwarten und der Aufwand für zusätzliche Geräte bei den dIKAs zu berücksichtigen.

Die Kalkulation von 1 VZÄ Aufwand pro 1000 Endgeräten (Smartphones/Tablets) ist deutlich zu niedrig. Insbesondere für die Betreuung von Tablets erwarten wir einen deutlich höheren Aufwand, den wir in etwa bei 1 VZÄ pro 250 Endgeräten veranschlagen, ohne zugegebenermaßen hier auf Erfahrungswerte zurückgreifen zu können. ]

[REDACTED]

Das unter Punkt 5.2 (Seiten 23 und 24) dargestellte Verfahren zur Deckung der Personalaufwände befindet sich lt. Hinweis zwar noch in Abstimmung, aufgrund der derzeitigen Ausführungen stellt sich jedoch die Frage, ob und wie über das dargestellte Verfahren eine bedarfsgerechte Zuteilung der Finanzmittel und damit ein Personaleinsatz im erforderlichen Umfang auf praktikable Weise sichergestellt werden kann.

Die Mittel hierfür – und damit letztendlich die Personalkapazitäten – sind für die Jahre 2016, 2017 und 2018 sowie dauerhaft ab 2019 für die Referate/dIKAs insgesamt gedeckelt. STRAC vereinbart mit den Referaten/Eigenbetrieben den Umfang der zu erbringenden Leistungen. Die Referate beantragen die Einrichtung entsprechender zusätzlicher Stellen beim POR und vorab die Genehmigung der Finanzmittel hierfür bei STRAC. STRAC überwacht die Einhaltung der Mittelobergrenzen gemäß diesem Beschluss. In der Praxis ist zu befürchten, dass die Zuteilung der Mittel nicht nach Bedarf, sondern nach dem "Windhundprinzip" erfolgt.

Die für die Mittelzuteilung erforderlichen Vereinbarungen sollen neben den Betriebsaufwänden auch die Aufwände für die Planung und Entwicklung der neuen IT-Business-Services abdecken. Für diese ist unserer Ansicht nach jedoch wie oben dargestellt keine Finanzierung vorgesehen.

Eine nicht ausreichende Zuteilung von Personalressourcen führt aber aufgrund der ohnehin angespannten Personalsituation im dIKA des Kommunalreferats dazu, dass eine Umsetzung der mobilen Kommunikationsoffensive nicht im erforderlichen Umfang möglich sein wird. Dem in Ziffer 3 des Referentenantrages verankerten Auftrag an die Referate, im Rahmen ihrer Aufgaben bei der Umsetzung des Beschlusses mitzuwirken, den Beschluss im eigenen Verantwortungsbereich umzusetzen und die entsprechenden Aufwände rechtzeitig einzuplanen, könnte dann nicht nachgekommen werden.

Das Kommunalreferat bittet daher, diese Hinweise, Einwendungen und Ergänzungen in die Beschlussvorlage einzuarbeiten sowie diese Stellungnahme als Anlage beizugeben.

