

LHM Services GmbH

Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referats für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH

Bekanntgabe im Bildungsausschuss mit Stand zum 19. Juni 2019

Die Vollversammlung des Stadtrates hat am 27. Juni 2018 der Beauftragung der LHM Services GmbH mit der Übernahme von Teilen der IT des RBS zugestimmt. Die notwendigen und bereits abgestimmten Verträge wurden am folgenden Tag unterzeichnet. Die weiteren formalen Voraussetzungen wurden unmittelbar umgesetzt (umsatzsteuerliche Organschaft). Die LHM Services GmbH hat ihren operativen Geschäftsbetrieb zum 1. Juli 2018 aufgenommen. Zum 1. April 2019 wurde die Verantwortung für den Betrieb der IT der dezentralen Einrichtungen des RBS durch die LHM Services GmbH übernommen. Damit ist der im Beschluss formulierte Verantwortungsübergang termingerecht realisiert worden.

Im Einzelnen:

- Der Zwischenstand zum **aktuellen Personalaufbau** ist aus den zur Verfügung gestellten Kennzahlen ersichtlich (vgl. Anlage zum Stand vom 31. Mai 2019). Die bisher erreichten Recruitingenerfolge übertreffen die zum Start des operativen Geschäfts durch die LHM Services GmbH erwarteten Personaleinstellungen (auch unter Berücksichtigung der bereits für einen Eintritt in den kommenden Monaten unterschriebenen Einstellungsverträge):
 - Über die Anfang Juli 2018 gestartete Recruiting-Kampagne für IT in München konnten bis zum heutigen Zeitpunkt 94 externe Besetzungen realisiert werden. Die erfolgreiche Kampagne wird durch kontinuierlich laufende Bewerbungsgespräche flankiert und seit Februar 2019 fokussiert fortgesetzt – zusätzlich neben vermehrt spezifischen Ausschreibungen.
 - Von der LHM/RBS sind 37 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen eines vorab festgelegten Transferprozesses übergegangen. Diese ehemaligen RBS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind überwiegend zum Verantwortungsübergang am 1. April 2019 in die LHM Services GmbH gewechselt.
 - Der Ausbildungsjahrgang 2018 wurde mit 9 Auszubildenden im September 2018 gestartet. Zusätzlich startete ein Azubi ein duales Studium. Der neue Ausbildungsjahrgang wird im September 2019 mit 10 Auszubildenden starten.
 - Derzeit unterstützen 55 externe MitarbeiterInnen die unterschiedlichen Projektthemen der LHM Services GmbH.
 - Ergänzend wurden ausgewählte RBS-MitarbeiterInnen (aktuell 45 MitarbeiterInnen mit anteiligem Leistungseinsatz für die LHM Services GmbH) für eine Übergangszeit für Aufgaben der LHM Services GmbH bis zum 30. Juni 2019 im Rahmen der „Beistellung“ zur Verfügung gestellt.

- Zum 1. Februar 2019 hat die LHM Services GmbH neue Räumlichkeiten am Standort Sapporobogen 6-8, München, von den SWM bezogen. Aktuell sind dort 170 Arbeitsplätze vorhanden - inkl. neu gestaltetem IT-Service Desk. Es ist vorgesehen, dass ab Januar 2020 am Standort Sapporobogen 225 Arbeitsplätze zur Verfügung stehen.

- Seit März 2019 werden darüber hinaus die bisherigen Büroarbeitsplätze in der Hackenstraße durch MitarbeiterInnen der LHM Services GmbH weiter genutzt, um die aktuell am Standort Sapporobogen nicht ausreichenden Arbeitsplätze auszugleichen.
- Die Ausrüstung der Tiefgarage am Standort Sapporobogen mit E-Ladeboxen ist aktuell in der Umsetzung. 10 E-Fahrzeuge wurden bestellt, davon sind bereits 8 Fahrzeuge im Einsatz. Die Fahrzeuge ermöglichen eine schnellere Betreuung der Einrichtungen und die Mitnahme von IT-Equipment und Ersatzteilen.
- Die **systemtechnischen Realisierungsvoraussetzungen** werden auf Seiten der LHM Services GmbH in unterschiedlichen Projekten mit Unterstützung von internen und externen Fachexperten geschaffen:
 - Der Betrieb des neuen eigenen Rechenzentrums im Agnes-Pockels-Bogen, am Standort der SWM, wird durch ein Ertüchtigungsprojekt zum Aufbau der Rechenzentrumsinfrastruktur weiterhin konsequent vorbereitet, so dass mit deren Nutzung planmäßig ab dem 1. Juli 2019 begonnen werden kann.
 - Abstimmungen zwischen RBS-IT, it@M, dem Baureferat und LHM Services GmbH begleiten weiterhin die aktuelle Projektarbeit.
- Die **Transition** zum neuen IT-Rahmenvertragspartner Computacenter (vom bisherigen IT-Dienstleister T-Systems) erfolgte verantwortlich durch das RBS. Seit dem 1. Januar 2019 ist die Übernahme der Aufgaben durch den Dienstleister auf den Weg gebracht und die Arbeitsfähigkeit sichergestellt.
 - Ein wesentlicher Anteil der betrieblichen Abläufe zur IT in den dezentralen Einrichtungen ist damit auch im Jahr 2019 weiterhin durch die MitarbeiterInnen des externen Dienstleisters gewährleistet.
 - Die Zusammenarbeit mit dem neuen Dienstleister ist konstruktiv und von dem gemeinsamen Ziel einer optimalen Dienstleistung für die dezentralen Einrichtungen des RBS geleitet. Die Abrufe der Leistungen erfolgen derzeit im Rahmen einer Abrufberechtigung.
 - Operativ bewirtschaftet die LHM Services GmbH bereits seit Anfang Februar 2019 den IT-Rahmenvertrag mit Computacenter.
- **Migrationsvorgehen:**
 - Der Verantwortungsübergang wurde im Rahmen des Überführungsprojektes konzeptionell vorbereitet und operativ zum 1. April 2019 umgesetzt. Hierbei waren die Faktoren Personal, Technik und Prozesse individuell zu bewerten, um eine gemeinsame Terminplanung zwischen RBS und LHM Services GmbH sowie den Know-how Transfer während der Übergangsphase bis zum 1. April 2019 zu ermöglichen. Der Wissenstransfer wurde seit Anfang Februar 2019 auf Basis eines sog. „Shadowing“ durchgeführt.
 - Seit der Verantwortungsübernahme wird im Rahmen der Stabilisierungsphase der operative Betrieb eng begleitet und durch zusätzliche Risikominimierungsmaßnahmen flankiert.
 - Die Neubauprojekte für die Schulstandorte werden bereits durch die LHM Services GmbH hinsichtlich der IT-Ausstattung - in Abstimmung mit den zuständigen Referaten - aktiv koordiniert.
 - Das Vorgehen zu den netzwerktechnischen Standortübernahmen durch die LHM Services GmbH erfolgt auf Basis der erforderlichen Anbindungen der Schulen und KITAs. Ein gemeinsames Konzept von it@M und LHM Services GmbH ist hierzu in Vorbereitung. Die

Ergebnisse aus dem WLAN-Beschluss zu zehn Pilotschulen (2018) fließen in die Umsetzungsplanung für 2020ff ein.

- **Operativer Betrieb:**
 - Seit dem 1. April ist die LHM Services GmbH an den Standorten der Bildungseinrichtungen vertreten, insbesondere ist die Betreuung der definierten BLN-Standorte weiterhin gewährleistet.
 - Für den Field Service der LHM Services GmbH werden dezentrale Standorte auf- und ausgebaut; erste Standorte sind hier bereits bezogen.
 - Der IT-Service Desk der LHM Services GmbH ist telefonisch und über das Ticketsystem für die Bildungseinrichtungen erreichbar.
 - Die operativen Betriebsprozesse der LHM Services GmbH werden im Rahmen der aktuellen Stabilisierungsphase kontinuierlich verifiziert und weiterentwickelt.

- **Zukunftsprogramm:**
 - Die LHM Services GmbH entwickelt derzeit auf Basis der bekannten pädagogischen Anforderungen ein Zukunftsprogramm. Das Programm beinhaltet die Pilotierung und anschließende Umsetzung eines industrienahe Standards für IT-Leistungen ab dem Ende des zweiten Quartals 2020. Im Rahmen der weiteren Berichterstattung an den Stadtrat wird über dieses Konzept laufend informiert werden.
 - Aktuell startet die LHM Services GmbH hierzu im Rahmen eines Vorprojekts die Beschlussvorbereitung zur Finanzierung des Zukunftsprogramms sowie die Ausrüstung des Rechenzentrums (Basisdienste) und die Erstellung der technischen Feinkonzepte.
 - Das Programm fokussiert die Ablösung heutiger verbreiteter Insellösungen durch marktgängige Standardprodukte, um den berechtigten Anforderungen an Geschwindigkeit, Anwenderservice und Wirtschaftlichkeit gerecht zu werden. Zentral wird zudem ein WLAN-Ausbau auch für die Unterrichtsräume sein, soweit dieser von den Schulen gewünscht wird.

- **Vernetzung / Zusammenarbeit von RBS, LHM Services GmbH und den Bildungseinrichtungen:**

Die LHM Services GmbH etabliert weiterhin eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem RBS und den Bildungseinrichtungen. Dafür werden die Kanäle a) der schriftlichen Kommunikation, b) Informationsveranstaltungen der LHM Services GmbH, c) Gespräche mit Fachleuten aus dem schulischen Umfeld (z.B. LMU), d) persönliche Gespräche an den Schulen sowie e) regelmäßige Austauschrunden zwischen dem RBS und der LHM Services GmbH genutzt.

 - a) In Form von monatlichen Newslettern wird seit Mai, und mittels der Homepage m-bildung.de (seit April) relevante Information allen Akteuren zugänglich gemacht und Transparenz geschaffen.
 - b) In zahlreichen Informationsveranstaltungen wurden seit März Fragen zur LHM Services GmbH und der Situation an den Schulen beantwortet. In fünf Informationsveranstaltungen der LHM Services GmbH für die allgemeinbildenden und die beruflichen Schulen wurden ca. 180 TeilnehmerInnen über die Verantwortungsübernahme informiert.
 - c) Hinzu kommen externe Einladungen wie die AWB-Tagung der städtischen Schulen mit ca. 100 TeilnehmerInnen, die Schulleiterdienstbesprechung für GB A3 mit ca. 15 TeilnehmerInnen, mehrere Informationsveranstaltungen zum Thema Medienkonzepterstellung (insgesamt ca. 100 TeilnehmerInnen), die Besprechung der Technischen Sportanlagenverwalter (Platzwarte) mit ca. 50 Teilnehmern oder dem Runden Tisch – Tablets in der Schule mit ca. 35

TeilnehmerInnen am Pädagogischen Institut, an denen die LHM Services GmbH durch MitarbeiterInnen vertreten waren und Fragen vor Ort beantwortete.

- d) Mit ca. 30% der 352 Schulen sowie 10 der 452 Kitas wurden in Summe (seit November 2018 bis heute) proaktiv durch die LHM Services GmbH - teilweise auch gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen des RBS - das persönliche Gespräch gesucht, Probleme und Bedarfe der Schulen wahrgenommen sowie Informationen weitergegeben.
- e) Der Austausch zwischen der LHM Services GmbH und den Geschäftsbereichen des RBS findet für die GB A3, GB A4 und GB B monatlich und für den GB A2 und Kita im Sechs-Wochen-Takt statt. Dazwischen stehen alle Bereiche der Bildungseinrichtungen entsprechend dem Bedarf in engem telefonischem Austausch oder in der Kommunikation per Mail. Zusätzlich gibt es ca. alle acht Wochen (anlassbezogen) einen Austausch aller BedarfsmanagerInnen der Geschäftsbereiche (RBS) und aller strategischen AnforderungsmanagerInnen (LHM Services GmbH), zuletzt z.B. zu den Themen WLAN-Pilotierung und Zukunftskonzept. Der Austausch mit dem Sportamt wird ebenso bedarfsorientiert durchgeführt.

Fazit:

Der lfd. Betrieb ist in der Verantwortung der LHM Services GmbH für die dezentralen (Bildungs-) Einrichtungen auch während der Stabilisierungsphase im 2. Quartal 2019 sichergestellt. Der Betrieb der LHM Services GmbH genießt nach ersten Aussagen bereits eine gute Akzeptanz in den betreuten Einrichtungen. Die Entwicklung der zukünftigen Ausstattung insbesondere der Schulen und deren Etablierung bleiben herausfordernd. Gleichwohl begründen die guten Ergebnisse der Personalgewinnung einen insgesamt positiven Ausblick. Es bleibt weiterhin das sehr ambitionierte Ziel der LHM Services GmbH, bis Ende 2022 die neue IT-Landschaft für die Schulen, Kitas, Sportstätten und sonstigen päd. Einrichtungen des RBS – vorbehaltlich der Finanzierung und der Bereitschaft der dezentralen Einrichtungen zur zügigen Umsetzung - etabliert zu haben.