



Beatrix Zurek
Stadtschulrätin

- I. An die
CSU-Fraktion im Münchner Stadtrat
Rathaus Marienplatz 8
80331 München

Datum
21.10.2020

Fragen zum Sachstand LHM Services GmbH

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 20-26 / F 00029
von Frau StRin Sabine Bär
vom 30.06.3030, eingegangen am 30.06.2020

Sehr geehrte Frau Stadträtin Bär,

auf Ihre Anfrage vom 30.06.3030 nehme ich Bezug.

Sie haben Ihrer Anfrage folgenden Text vorausgeschickt:

„Nach dem Bildungsausschuss vom 20.05.2020 wurden wie in der Sitzung vereinbart, Fragen zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26/ V 00060 gestellt.

Diese Fragen nehmen Bezug auf den Bericht zum aktuellen Sachstand zur Umsetzung der Überführung von teilen der IT des RBS. Hauptsächlich wird bemängelt, dass der Vorlage konkrete Zahlen fehlen und somit nur Aussagekraft hinter dem Bericht steckt. Bisher fehlt jegliche Rückmeldung zu den Fragen.“

Zu den von Ihnen gestellten Fragen kann ich Ihnen Folgendes mitteilen:

Frage 1: Wie denkt die LHM-Service GmbH den Datenschutz umfassend sicher zu stellen. Im Bericht werden lediglich Schulungen erwähnt. Dem Stadtrat soll bitte das gesamte Datenschutzkonzept der LHM Service GmbH vorgelegt und präsentiert werden. Dieses Konzept soll auch von der städtischen Datenschutzbeauftragten bewertet und das Ergebnis dem Stadtrat berichtet werden.

Antwort: Zwischen dem Referat für Bildung und Sport (RBS) und der LHM Services GmbH bestehen umfangreiche vertragliche Regelungen sowie eine eigene Datenschutzvereinbarung (Auftragsverarbeitungsvereinbarung) im Sinne von Art. 28 Abs. 3 DSGVO, welche die IT-sicherheitsrechtlichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben regeln. Für die LHM Services GmbH gelten die gleichen datenschutzrechtlichen Anforderungen, die auch für die Landeshauptstadt München (LHM) gelten. Die Umsetzung der betreffenden Aufgaben erfolgt hierbei in enger Zusammenarbeit mit den Bildungseinrichtungen. Im Fokus steht dabei selbstverständlich die datenschutzkonforme sowie sichere Datenverarbeitung und Nutzung der technischen Systeme. Der jährliche Datenschutzbericht kann über das RBS angefordert werden.

Frage 2: Wie ist der aktuelle Status der Zusammenarbeit mit it@M? Was sind hier die aktuellen Projektstände? Das IT-Referat soll mit dem RBS einen Bericht erstellen, in dem die Projektstände und die Zusammenarbeit beschrieben wird.

Antwort: Das Referat für Bildung und Sport in Zusammenarbeit mit der LHM Services GmbH berichtet gemäß Auftrag aus dem Beschluss „Umsetzungskonzept zur Überführung von Teilen der IT des Referats für Bildung und Sport in eine Tochtergesellschaft der Stadtwerke München GmbH“ (Vollversammlung vom 27.06.2018, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 11209) zweimal jährlich im Bildungsausschuss über die Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referates für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH.

Die Übernahme der Netzwerkinfrastruktur und Telefonie betreffend wird in der Beschlussvorlage „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Anmeldung der Mittel 2021 ff. (gem. Sitzung des Bildungs- und des IT-Ausschusses am 01.07.2020, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00531) bzw. der Ergänzung zur Beschlussvorlage vom 26.06.2020 ausführlich Stellung genommen. (siehe auch Frage 13)

Frage 3: Was ist der aktuelle Status zur IT-Sicherheit? Wie viele Sicherheitsvorfälle mit welchen Auswirkungen gab es? Das RBS soll erläutern und darstellen, warum es im Herbst zur Abschaltung mehrerer Schulen gekommen ist.

Antwort: Die LHM Services GmbH arbeitet mit klassischen Sicherheitsstandards, um den Datenschutz und die Informationssicherheit nachhaltig aufrecht zu erhalten, den Begebenheiten entsprechend anzupassen und kontinuierlich zu verbessern. Die LHM Services GmbH gewährleistet die primären Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen mittels einer Kombination aus Verfahren und informationstechnischer Systeme. Sicherheitsvorfälle werden dokumentiert und mit dem städtischen Eigenbetrieb und Dienstleister it@M abgestimmt.

Die Abschaltung im Herbst wurde durch eine sehr aktuelle und aggressive Schadsoftware verursacht. In Abstimmung zwischen it@M, LHM Services GmbH und der RBS-IT-Sicherheit wurde das Problem eingegrenzt und behoben. Den betroffenen Schulen wurden durch die LHM Services GmbH kurzfristig alternative Wege zum Betriebserhalt ermöglicht. Durch die Umsetzung des Zukunftsprogramms der LHM Services GmbH werden Sicherheitslücken mit dringend erforderlichen Technologieveränderungen wirksam auch dort geschlossen, wo dies in der heutigen Architektur nur über temporäre, aufwändige und zum Teil wenig nutzerfreundliche Lösungen möglich ist.

Frage 4: In der Beschlussvorlage wird von einer Erreichbarkeitsquote von 70% berichtet. Das heißt, dass zirka ein Drittel der Anrufer aus den Schulen keinen Kontakt zum Support bekommt. Welche Planungen bestehen, die Erreichbarkeit zu verbessern? Wie viele offenen Tickets gibt es? Und wie viele wurden direkt von LHMS Mitarbeitern bearbeitet?

Antwort: Die telefonische Erreichbarkeitsquote von aktuell 75 Prozent (= sofortige persönliche Erreichbarkeit) ist vor dem Hintergrund der aktuellen Aufbauarbeiten und noch nicht vollständig besetzter Stellen ein guter Wert. Durch die Häufung der Anrufe besteht in bestimmten Zeitfenstern (z.B. Schulpausen) ein Kommunikationsbedarf, der nur mit einem deutlich höheren Personalstand zu bewältigen ist. Die zusätzlichen Mitarbeiter*innen wären dann aber in den anrufreien Zeiten nicht hinreichend ausgelastet. Zudem gibt es neben der telefonischen Erreichbarkeit weitere Einstiegskanäle (insbesondere ein Ticket-System oder E-Mail), die die Schulen ebenfalls nutzen. Die LHM Services GmbH plant dennoch die Erreichbarkeit weiter zu verbessern und auf ein noch höheres Niveau zu heben.

Die Anzahl der in Bearbeitung befindlichen Tickets bewegt sich vor dem Hintergrund der aktuell offenen Stellen auf einem vertretbaren Niveau. Seit dem Verantwortungsübergang wurden 64.500 Tickets (Störungen und Serviceanfragen) eröffnet. Davon sind 61.000 gelöst. Im Durchschnitt sind 3,8 Tickets pro Einrichtung aktuell offen.

Frage 5: Wie ist das Beschwerdemanagement im RBS und der LHM Service GmbH organisiert? Wie viele Reklamationen gibt es aktuell? Bitte eine Liste aller Beschwerden mit Inhalt und Bildungseinrichtung erstellen und dem Stadtrat zukommen lassen.

Antwort: Beim RBS eingehende Beschwerden werden in enger Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen, dem Geschäftsbereich IT sowie ggfs. weiteren Beteiligten bearbeitet. Reklamationen und Beschwerden zu IT-Problemen von Bildungseinrichtungen werden von der LHM-Services GmbH eigenverantwortlich bearbeitet.

Das Beschwerdemanagement der LHM Services GmbH ist, wie bei den Stadtwerken München (SWM) üblich, prozessual etabliert. Inhaltlich werden die Beschwerden in vier Kategorien unterteilt:

A1 - Äußerst kritische Beschwerden mit Ticketbezug. Hauptauslöser sind prüfungsgefährdende Störungen, Störungen in relevanten Zeiträumen (bspw. Blockunterricht bei Berufsschulen) und Störungen bei wichtigen Verwaltungstätigkeiten (bspw. Erstellung der Zeugnisse, Schuleinschreibungen usw.). Es wird eine sofortige Priorisierung des Tickets über das Ticket-System und engmaschige Überwachung der zügigen Bearbeitung vorgenommen. Ein/e Ansprechpartner*in seitens der LHM Services GmbH steht in engem Kontakt mit der Schule.

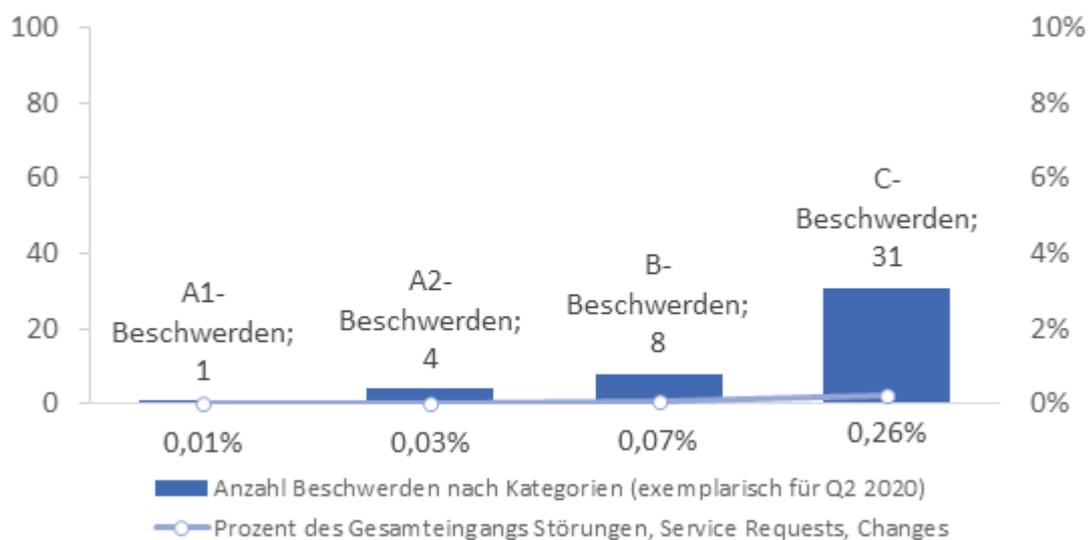
A2 - Beschwerden, die an die Geschäftsführung gerichtet sind oder über den Oberbürgermeister, den Stadtrat und das RBS eingehen. Es handelt sich in der Regel um Beschwerden ohne Ticketbezug. Diese werden analysiert und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zur Abstellung der Ursache eingeleitet.

B - Beschwerden zu Rahmenbedingungen, Bearbeitungsdauer oder -qualität. Diese können sowohl mit als auch ohne Ticketbezug sein und müssen im Einzelfall betrachtet werden. Es

handelt sich in der Regel um Beschwerden ohne Ticketbezug.

C - Beschwerden bzw. Kritik bei unkritischen Beschwerden und Korrekturaufträgen zu routinemäßigen Aufgaben. Es handelt sich meist um Fälle mit Ticketbezug. Eine Beschwerde wird hier nur als solche dokumentiert, wenn der/die Kund*in dies ausdrücklich wünscht.

Die folgende Abbildung zeigt exemplarisch, wie sich die Verteilung der Beschwerden im Quartal 2/2020 darstellt:



Die Prozentzahlen geben den Anteil der jeweiligen Beschwerden an der Gesamtanzahl der eingegangenen Tickets im Quartal wieder. Insofern kann festgehalten werden, dass eine verhältnismäßig geringe Anzahl an Beschwerden eingegangen war.

Frage 6: Es sollen alle Ersatzbeschaffungen aus dem Bericht im Mai / Juni 2020 zahlenmäßig benannt werden. Was bedeutet eine Verdreifachung der bereitzustellenden Software (Seite 5)? Hier bitte konkrete Zahlen (welche, wie viele) aufführen.

Antwort: Gemäß der aktuellen Ausstattung und der konkreten Bedarfe organisiert die LHM Services GmbH gemeinsam mit den Bildungseinrichtungen die Ersatzbeschaffungen. Die Verdreifachung der bereitzustellenden Software bedeutet, dass die LHM Services GmbH auf Basis der Anforderungen der Bildungseinrichtungen und des RBS dreimal so viele Softwarepakete (jährlich 225) bereitstellen soll wie bislang (bisher jährlich 75).

Frage 7: Das Feld "Betreute Lokale Netzwerke" (Seite 5 aus dem Mai / Juni Bericht) mit konkreten Zahlen hinterlegen. Wie viele lokalen Netzwerke der Bildungseinrichtungen hat die LHM-Service GmbH bereits übernommen? Ich bitte auch um einen schriftlichen Zeitplan für die vollständige Übernahme der Netze und Telefonie von it@M.

Antwort: Die Meilensteinplanung der LHM Services GmbH sowie der Rolloutplan zur Übernahme der Netzwerke findet sich in der Beschlussvorlage „Digitale Bildungsinfrastruktur an

Münchner Bildungseinrichtungen – Anmeldung der Mittel 2021 ff.“ (gemeinsame Sitzung des Bildungsausschusses mit dem IT-Ausschuss am 01.07.2020, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00531).

Frage 8: Wie viele Windows 7 Clients gibt es aktuell noch? Was sind die Gründe dafür, dass noch nicht alle Windows 7 Clients wie ursprünglich geplant auf Windows 10 umgestellt sind?

Antwort: Der Windows 10-Rollout gemäß Beschluss „Windows 10 Migration – Einführung eines Betriebssystemnachfolgers für Windows 7 im Referat für Bildung und Sport“ (Vollversammlung vom 23.11.2017, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 08344) in der Pädagogik ist erfolgreich abgeschlossen (32.000 Clients). Für die Win10-Migration der Verwaltungsrechner an den Bildungseinrichtungen ist die Konfiguration des Win10-Verwaltungsclient mit zugehörigen Fachanwendungen abgestimmt. Realistisch wird ein Abschluss der Migration im ersten Quartal 2021 durch die LHM Services GmbH eingeschätzt.

Frage 9: Ich bitte die IT-Ausstattung von Neubauten und sanierten Einrichtungen in Zahlen auszuweisen. Wer kümmert sich um die Projektumsetzung, die LHM-Service GmbH oder ein Dienstleister?

Antwort: Für die Projektumsetzung die IT-Ausstattung von Neubauten und sanierten Einrichtungen betreffend ist die LHM Services GmbH verantwortlich. Gemäß bestehendem Rahmenvertrag bedient sie sich auch der Leistungen des Rahmenvertragspartners.

IT-Ausstattung von Neubauten und sanierten Einrichtungen*	Anzahl der IT-Arbeitsplätze
Bildungscampus Freiham	1.500
Berufsschulzentrum für Erziehungsberufe	500
Willy-Brandt-Gesamtschule	200
Mittelschule + Gymnasium Georg-Zech-Allee	290
Otto Speck Schule	120
Realschule an der Blütenburg	165
Grundschule Emmy-Noether-Straße	80
Grundschule Schrobenhausenerstraße	100
Grundschule Schererplatz	14
Rupprecht-Gymnasium München	59
Grundschule am Pflanzeltplatz	155
Joseph von Fraunhofer Schule - Sporthalle & Schwimmbadtrakt	10
Haus für Kinder (KiTa's) 2020	120
Berufsschule für Reiseverkehr- und KFZ-Kaufleute	In Planung

Grundschule Haimhauserstraße

In Planung

*Laufende Projekte der IT Versorgung in Bauprojekten
zum 31.08.2020

Frage 10: Was ist ein digitales Klassenzimmer (Seite 5) und wie ist es ausgestattet? Was hat die LHM-Service GmbH konkret dazu beigetragen, dass digitaler Unterricht während des Lockdowns stattfinden konnte? Wurde dazu Hard- oder Software oder andere Services zur Verfügung gestellt?

Antwort: Die Ausstattung des digitalen Klassenzimmers orientiert sich am Votum des Beraterkreises zur IT-Ausstattung von Schulen des Bayerischen Staatsministeriums für Unterricht und Kultus. Dem folgend besteht ein „Digitales Klassenzimmer“ grundsätzlich aus einer Präsentationseinrichtung (bestehend aus Anzeigegerät, Interaktionsgerät und Audiosystem), einem Arbeitsplatz für die Lehrkraft (z.B. Notebook) und der Möglichkeit für Schüler*innen, digitale Geräte (z. B. Tablets) innerhalb der schulischen Infrastruktur zu nutzen. Diese Ausstattungsmerkmale werden sich entsprechend der allgemeinen Standards laufend weiterentwickeln.

Um die Arbeitsfähigkeit der Schulen während der Covid-19 bedingten Einschränkung des regulären Schulbetriebs sicherzustellen, hat die LHM Services GmbH kurzfristig ein erweitertes Service- und Unterstützungsangebot zur Verfügung gestellt. Die Lernplattform Microsoft Teams for Education wurde für den virtuellen Unterricht bereitgestellt. Hierfür wurden an etwa 200 Schulen über 110.000 Accounts angelegt. Das Tool ermöglicht insbesondere die Organisation virtueller Klassenräume, den Dokumentenaustausch und die Kommunikation zwischen Lehrkräften und Schüler*innen. Flankiert wird die Bereitstellung durch einen wirksam konzipierten Service und die zielgerichtete Anwenderqualifizierung. Bislang wurden etwa 300 Schulungsteilnehmer*innen aus 150 Schulen an 50 Schulungsterminen als Multiplikator*innen geschult. Bezüglich der landesweiten Umsetzung konnte die LHM Services GmbH darüber hinaus das Bayerische Staatsministerium für Unterricht und Kultus beratend unterstützen. Für sozial benachteiligte Schüler*innen, die zuhause keine ausreichende IT-Ausstattung haben, wurden kurzfristig 6.000 mobile Endgeräte, z. T. mit SIM-Karte, beschafft und auch verteilt. Maßstab dafür war ein Kriterienkatalog, der unter Beteiligung von RBS, der LHM Services GmbH und dem Staatlichen Schulamt in der Landeshauptstadt München erarbeitet wurde; der Fokus wurde unter dem Aspekt der Bildungsgerechtigkeit dabei auf Schüler*innen aus sozial benachteiligten Haushalten gelegt. Weitere 2220 Tablets, von denen 75 % mit SIM-Karten zum mobilen Internetzugriff versehen sind, werden zeitnah verteilt. Die Geräte werden durch das „Sonderbudget Leihgeräte“ (SoLe) vollständig refinanziert. Das RBS wird ergänzend im Herbst mit den Schulen weitere Bedarfe an benötigten IT-Geräten ermitteln, so dass die Schulen weitere benötigte IT-Ausstattung schnellstmöglich erhalten können. Grundsätzlich ist der virtuelle Unterricht aufbauend auf der flächendeckenden Breitbandanbindung der Münchner Schulen durch die temporäre Bereitstellung von MS Teams for Education sowie der bestehenden Hardware zur Bild-, Sprach- und Tonübertragung sichergestellt. In Bezug auf die Nutzung der im Einsatz befindlichen pädagogischen Endgeräte ohne Kamerafunktion ist die LHM Services GmbH bestrebt, den Schulen im Rahmen der Beschaffungsmöglichkeiten zeitnah Kameras und Headsets in erforderlichem Umfang zur Verfügung zu stellen. In der Zwischenzeit können die bestehenden pädagogischen Rechner (oder Tablets) und Dokumentenkameras mit integrierter Mikrofon-Funktion als alternative Möglichkeit zur Bild- und Sprachübertragung genutzt werden. Für die Tonausgabe können externe Boxen bzw. Beamer genutzt werden. Entsprechende Anleitungen hat die LHM Services GmbH den Schulen zur Verfügung gestellt.

Frage 11: Warum wurde WLAN bisher nur an 7 Standorte umgesetzt? Dies stellt einen erheblichen Rückstand zu den ursprünglichen Ankündigungen der LHM-S (Seite 6) da.

Antwort: Die WLAN-Ausleuchtung gemäß Beschluss „WLAN-Infrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Serviceentwicklung und -pilotierung an ausgewählten Schulen“ (Vollversammlung vom 24.10.2018, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 12770) wurde mittlerweile an neun von zehn ausgewählten Schulen installiert.

Das Wesen von Pilotprojekten ist der Erkenntnisgewinn zur zeitlichen und technischen Umsetzung. Bei der WLAN-Ausleuchtung an den Pilotschulen hat sich herausgestellt, dass die Voraussetzung beispielsweise aufgrund der fehlenden Glasfasererschließung noch nicht gegeben waren

Frage 12: Ich bitte die Kosten für das Rechenzentrum konkret auszuweisen, sowohl die Kosten für die Planung und Konzeption wie auch die Investitionen in externe Beratung.

Antwort: Die Kosten für die Rechenzentrumsinfrastruktur sind in den Beschlüssen „Basisinfrastruktur zur weiteren Digitalisierung der Münchner Bildungseinrichtungen“ (Vollversammlung vom 02.10.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16080) und „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen“ (Vollversammlung vom 27.11.2019, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 16638) dargestellt. In der Beschlussvorlage „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Anmeldung der Mittel 2021 ff.“ (gem. Sitzung des Bildungs- und IT-Ausschusses am 01.07.2020, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00531) wurden die inhaltlichen Kostenschwerpunkte nochmals konkretisiert, so auch für die Basisinfrastruktur inkl. der Rechenzentrumsinfrastruktur.

Frage 13: Warum ist für die Übernahme der TK und Netzwerke etc. erst im Mai ein Plan vorgesehen? Dies bedeutet gegenüber den ursprünglichen Planungen bereits jetzt eine große Verzögerung von über einem Jahr. Was ist der Grund hierfür?

Antwort: Die Übernahme der Netzwerkinfrastruktur und Telefonie betreffend wird in der Beschlussvorlage „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Anmeldung der Mittel 2021 ff.“ (gem. Sitzung des Bildungs- und des IT-Ausschusses am 01.07.2020, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00531) bzw. der Ergänzung zur Beschlussvorlage vom 26.06.2020 ausführlich Stellung genommen.

Frage 14: Wie viele Pilotschulen (mit Namen und aktuellen Status) die bereits umgesetzt wurden (siehe Beschlussvorlage November 2019) gibt es?

Antwort: Die für die Pilotierung vorgesehenen Bildungseinrichtungen wurden mittlerweile in Abstimmung zwischen dem RBS und der LHM Services GmbH ausgewählt. Durch die anstehenden Standort-Begehungen wird sichergestellt, dass die Standorte alle erforderlichen Voraussetzungen erfüllen. Sobald dies geklärt ist, können die Bildungseinrichtungen kommuniziert werden.

Frage 15: Wie viele Geräte und sonstigen Hardware wurde in den Bildungseinrichtungen geliefert und installiert?

Antwort: Die Hardware-Ausstattung der Bildungseinrichtungen richtet sich nach den Anforderungen und der Bedarfserhebung des RBS. In enger Abstimmung mit den Bildungseinrichtungen beschafft die LHM Services GmbH demnach die erforderliche Hardware.

Frage 16: Ich bitte um die Bezifferung der bisher aufgelaufenen Kosten des RBS für die LHM Service GmbH seit Beginn. Weiterhin bitte ich um eine Tabelle, welche die monatlichen Betriebskosten gegliedert nach Kostenarten ausweist. Welche Zahlungen werden pro Monat vom RBS an die LHM Service GmbH geleistet? Welche Beträge, die für die Schul-IT vorgesehen sind fließen pro Monat an die SWM und für welche Leistungen werden diese Zahlungen erbracht.

Antwort: Die Kostenerstattung an die LHM Services GmbH ist im Grundsatzvertrag IT Einrichtungen RBS zwischen der LHM und der LHM Services GmbH geregelt. Die Höhe errechnet sich auf Grundlage der Ergebnisrechnung des genehmigten Wirtschaftsplans der LHM Services GmbH. Der Jahresabschluss wird jährlich von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft testiert. Das Testat liegt dem RBS vor und kann dort eingesehen werden.

Die Auszahlungen an die LHM Services GmbH zur Kostenerstattung für das Jahr 2020 bemessen sich nach dem im Haushalt genehmigten und eingeplanten Betrag in Höhe von 74,4 Millionen Euro. Die Auszahlung für das Jahr 2018 betrug 5.430.000 Euro, wovon eine Überzahlung von 1.418.590,21 Euro von der LHM Services GmbH in 2019 erstattet wurde. Für 2019 wurden 44.999.547,51 Euro an die LHM Services GmbH ausgezahlt. In der Jahresabschlussrechnung wurde eine Differenz von 26.516,19 Euro ausgewiesen, die vom RBS in 2020 erstattet wird.

Frage 17: Wie viel externe Unterstützung wurde durch die LHM-Service GmbH bisher monatlich abgerufen? Bitte eine Liste aller externen Leistungen mit Kosten usw. seit Gründung der LHM Service GmbH auflisten.

Antwort: Im Bericht über den aktuellen Sachstand der Umsetzung der Überführung von Teilen der IT des Referats für Bildung und Sport in die LHM Services GmbH informiert die LHM Services GmbH den Stadtrat regelmäßig über die externe Unterstützung zur Abdeckung des Personalbedarfs in der Aufbauphase des Unternehmens. Zudem bezieht die LHM Services GmbH externe Leistungen im vereinbarten Umfang aus dem Rahmenvertrag, der vor Gründung der LHM Services GmbH geschlossen wurde und aus dem die LHM Services GmbH Abrufe tätigt. Ergänzend dazu wurde – wie im IT-Umfeld üblich – insbesondere für die Konzeption und Umsetzung des Zukunftsprogrammes externes Spezialwissen in Anspruch genommen. Die Kosten hierfür sind im Budget für das Zukunftsprogramm berücksichtigt.

Frage 18: Während der CORONA Pandemie konnte die LHM-S nur eingeschränkt oder gar nicht arbeiten? Bitte darstellen, welche Kosten während der Corona-Krise angefallen sind und welche Leistungen für das RBS und die Schulen für diese Kosten erbracht wurden.

Antwort: Wie alle Unternehmen war auch die LHM Services GmbH von den Covid-19-bedingten Kontaktbeschränkungen betroffen. Durch die Flexibilität und das Engagement der Mitarbei-

tenden sowie die flächendeckend mobile Ausstattung konnten die kurzfristigen Auswirkungen abgedeckt werden. Für die Bildungseinrichtungen gab es insofern keine die IT der LHM Services GmbH betreffenden Betriebseinschränkungen. Hinsichtlich Lieferengpässen und -fristen sind in der Folge der Pandemie noch erschwerende Auswirkungen möglich. Die Auswirkungen auf das Zukunftsprogramm sind noch nicht abschließend bewertet. Im Rahmen des Jahresabschlusses erfolgt eine gesamthafte Darstellung der Leistungen und Kosten in 2020.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Beatrix Zurek
Stadtschulrätin