

**Bericht über den aktuellen Sachstand der LHM Services GmbH und der Münchner Bildungs-IT**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11629**

1 Anlage

- Stellungnahmen

**Bekanntgabe im IT-Ausschuss vom 24.01.2024**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
I. Vortrag der Referentin .....	2
1. Zusammenfassung .....	2
2. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit und Transparenz .....	2
2.1 Maßnahmen zur Steigerung der Kund*innenzufriedenheit.....	3
2.2 Maßnahmen zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.....	5
2.3 Maßnahmen zur Steigerung der Transparenz .....	6
3. Optimierung der IT-Supportstrukturen an den Bildungseinrichtungen .....	7
4. WLAN-Ausbau .....	8
5. Volumendaten der LHM-S .....	9
6. Finanzen und Förderungen.....	10
7. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	12
II. Bekannt gegeben .....	14

## I. Vortrag der Referentin

Mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 03.03.2021 (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 02808) zur Optimierung der Steuerung der Bildungs-IT wurde zum 01.04.2021 die Aufgabe der Steuerung der LHM Services GmbH (LHM-S) vom Referat für Bildung und Sport (RBS) in das IT-Referat (RIT) verlagert. Der folgende Bericht wird auf Basis dieses Beschlusses vorgelegt.

### 1. Zusammenfassung

Im aktuellen Bericht mit dem Berichtszeitraum 01.01. bis 30.09.2023 wird über den Sachstand zur Umsetzung und Weiterentwicklung der Maßnahmen aus dem Beschluss zur Zusammenarbeit und Steuerung der Dienstleister in der Bildungs-IT vom 15.03.2023 berichtet. Es folgt ein Bericht über die Optimierung der IT-Supportstrukturen an den Bildungseinrichtungen, zum WLAN-Ausbau, den Volumendaten der LHM-S, Finanzen und Förderungen.

### 2. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund\*innenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit und Transparenz

Sowohl die IT-Zufriedenheitsumfrage mit einem Anteil von 43,4 % sehr zufriedenen oder eher zufriedenen Anwender\*innen als auch das Ergebnis aus dem Gutachten über die Rechtsform der LHM-S (siehe Beschlussvorlage VV 20-26 / V 11631) zeigen, dass in der Bildungs-IT die Kund\*innenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit und Transparenz gesteigert werden muss.

Das RBS, die LHM-S und das RIT haben die aktuelle Situation kritisch hinterfragt und als wesentliche Handlungsfelder identifiziert:

- keine schnelle und zielführende Bearbeitung von Tickets / Störungen
- unklare Strukturen, Prozesse und Verantwortlichkeiten im Anforderungsmanagement
- Klärung der Beteiligung wesentlicher Stakeholder im Anforderungsmanagement (z. B. Datenschutz, Personalrat)
- Lehrer\*innendienstgeräte und Schüler\*innengeräte entsprechen nicht den Anforderungen der Bildungseinrichtungen und werden daher nicht vollumfänglich genutzt
- Die Basisinfrastruktur ist veraltet und entspricht nicht den aktuellen Anforderungen an einen Systembetrieb (z. B. Serverüberlastung bei Verteilung von Software).
- Die Kommunikation aus der IT in Richtung der Bildungseinrichtungen ist nicht zeitnah, nicht zielgerichtet, widersprüchlich, unvollständig und nicht adressat\*innengerecht formuliert.

Um die Defizite zu beheben, sind verschiedene Maßnahmen bereits in Umsetzung oder geplant. Um schnell und effektiv zu handeln, sollen die Maßnahmen einen möglichst geringen Änderungsaufwand zur Folge haben. Außerdem soll so weit wie möglich auf bestehende und bewährte Standards aus der IT der Landeshauptstadt München (LHM) zurückgegriffen werden.

Die dargestellten Maßnahmen sind ein weiterer notwendiger Schritt zur Etablierung und Verstetigung des Steuerungsmodells der Bildungs-IT und adressieren die größten Defizite, auf deren Behebung sich das RIT gemeinsam mit dem RBS und der LHM-S

fokussieren. Das RIT wird das Steuerungsmodell darüber hinaus weiterentwickeln und den Stadtrat über weitere Maßnahmen informieren.

Zusätzlich zu den konkreten Maßnahmen arbeiten RBS - Stabsstelle Medienpädagogische Steuerung (RBS-MPS), LHM-S, it@M und RIT– Steuerung Bildungs-IT (RIT-II) daran, die Zusammenarbeit zu verbessern. Durch eine verbesserte Kommunikation, effektivere Abstimmprozesse und gemeinsame Formate wie Workshops konnten bereits erste positive Erfahrungen gesammelt werden. Ziel ist, durch die partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten mit einer klaren Verantwortungs- und Aufgabenaufteilung Missverständnisse zu vermeiden, die Qualität zu steigern und Entwicklungen schneller umzusetzen.

## **2.1 Maßnahmen zur Steigerung der Kund\*innenzufriedenheit**

### **2.1.1 Etablierung von Opti-Teams der LHM-S**

Als erste Maßnahme nach dem Wechsel der Geschäftsführung bei der LHM-S wurden Opti-Teams etabliert. Diese setzen sich zusammen aus den verschiedenen Dienstleistern (LHM-S, it@M, Computacenter), die in der Bildungs-IT tätig sind. Unter Federführung der LHM-S besuchen die Teams die allgemeinbildenden Schulen mit dem größten Ticketaufkommen oder infrastrukturellen Problemen. Im Vorfeld wird eine Analyse durchgeführt und die für die Lösungsfindung notwendigen Expert\*innen hinzugezogen. Die Opti-Teams besuchen die Schulen gemeinsam, um möglichst direkt vor Ort Lösungen zu finden. Ziel ist, unter Berücksichtigung der Situation und Problemstellung an der Bildungseinrichtung möglichst schnell, eine passende Abhilfe zu schaffen. Sofern sich das Modell bewährt, ist ein dauerhafter Einsatz denkbar. Die Entscheidung hierzu ist nach Evaluation der Maßnahme zu treffen.

### **2.1.2 Aufbau der Steuerung des Anforderungsmanagements bei RIT-II**

Mit dem Aufbau der Steuerung des Anforderungsmanagements bei RIT-II (siehe Sitzungsvorlage Nr. VV 20-26 / V 11630) übernimmt RIT-II die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung des Anforderungsmanagements und Sicherstellung der Einbindung notwendiger Stakeholder. Das RIT wendet hier städtische Standards an. Um die Prozesse und Verantwortlichkeiten für alle beteiligten Einheiten auf die in der Bildungs-IT herrschenden Rahmenbedingungen anzupassen, haben bereits Workshops mit dem RBS und der LHM-S stattgefunden. Die Workshops und der Austausch werden fortgesetzt, bis die Prozesse und die Zusammenarbeit der Beteiligten reibungslos funktionieren.

Außerdem werden in der Verantwortlichkeit des Anforderungsmanagements Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen und Empfehlungen zu Hard- und Softwarestandards gemeinsam mit der LHM-S erstellt. Ziel ist, für die Anforderungen der Bildungseinrichtungen die beste und wirtschaftlichste IT-Lösung zu finden.

### **2.1.3 Gründung virtuelles Kommunikationsteam**

Informationen zielgruppenbezogen aufzubereiten und zeitnah über geeignete Informationskanäle zur Verfügung zu stellen ist ein wesentlicher Faktor der Kund\*innenzufriedenheit. Der Handlungsbedarf in diesem Thema zeigt sich u. a. in der IT-Zufriedenheitsbefragung. Daher wurde ein einheitenübergreifendes (virtuelles) Kommunikationsteam unter der Federführung von RIT-II mit Beteiligung von RBS, LHM-S und it@M gegründet. Die Aufgabe ist, Rahmenbedingungen herzustellen (beispielsweise

in Form von geeigneten Kanälen und Formaten) und die Qualität der Informationen zu verbessern. Ein entsprechendes Konzept wird erarbeitet.

Als erste konkrete Maßnahme wurde mit der Erstellung von digitalen Infoblättern zu den wichtigsten Themen begonnen, die die Bildungseinrichtungen betreffen. Für das erste Infoblatt zum WLAN hat das Kommunikationsteam positive Rückmeldungen erhalten.

Um das Kommunikationskonzept fortzuschreiben und auf sich ändernde Rahmenbedingungen anzupassen, soll diese Aufgabe dauerhaft bei RIT-II angesiedelt werden (siehe Beschlussvorlage VV 20-26 / V 11630 zur Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister).

#### **2.1.4 Aufbau Kundenmanagement**

Mit dem Field Service und den BLN-Technikern (BLN = betreute lokale Netze) gibt es bereits feste Ansprechpersonen, die sich vor Ort in den Bildungseinrichtungen, um die Behebung von Fehlern und die Beantwortung von technischen Fragen in der Benutzung der IT-Ausstattung kümmern.

Über die Vor-Ort-Betreuung hinaus gibt es bei den Bildungseinrichtungen den Bedarf fester Ansprechpersonen für technische Beratung und für Beschwerden / Eskalationen. Hierfür ist geplant, das Demand Management bei der LHM-S zu einem Kundenmanagement weiterzuentwickeln. Das Kundenmanagement kennt das komplette Serviceangebot und kann die Bildungseinrichtungen aus technischer Sicht dazu beraten. Wenn die Services nicht in der vereinbarten Form erbracht werden, steht das Kundenmanagement als Beschwerdestelle zur Verfügung. Die Maßnahme soll innerhalb des bestehenden Budgets realisiert werden.

#### **2.1.5 Analyse Ticketsystem**

Das im Bereich der Bildungseinrichtungen eingesetzte Ticketsystem ist aus Gründen der fehlenden Handhabbarkeit und fehlender Funktionen in der Kritik. Entsprechende Rückmeldungen hat das RIT auch über die IT-Zufriedenheitsbefragung 2023 erhalten. Das Ticketsystem ist ein zentrales Tool für die Bildungseinrichtungen zur Meldung von Fehlern / Störungen als auch zur Erfassung von Bestellungen. Eine intuitive Bedienbarkeit und die Verfügbarkeit aller notwendigen Funktionen (z. B. medienbruchfreie Weiterleitung von Tickets der LHM-S an it@M) sind daher essentiell. Daher wurde ein Analyseprojekt gestartet mit dem Ziel, eine geeignete Lösung zu finden, bei der sich neben einer nutzer\*innenfreundlichen Bedienung, Synergien durch die Verwendung gesamtstädtisch etablierter Standards heben lassen.

#### **2.1.6 Steigerung der Datenqualität in der Systemdokumentation**

Die LHM-S und it@M benötigen zur Wartung und Weiterentwicklung der Infrastruktur teilweise identische Informationen. Beispielsweise prüft die LHM-S vor dem Aufbau eines PCs, welche Netzwerkdosen verfügbar sind. Gleiches prüft it@M bei der Installation des WLAN.

Die Informationen sind jeweils redundant in unterschiedlichen Systemen gepflegt, welche nicht automatisch synchronisiert werden. Die Prozesse der manuellen Synchronisation sind fehlerhaft. Damit kann es zu der Konstellation kommen, dass die LHM-S eine Netzwerkdose für einen neuen PC verwendet und damit irrtümlich einen WLAN-Router außer Betrieb nimmt.

Um die Problematik zu lösen, findet aktuell die Analyse der Prozesse statt. Sobald feststeht, was die genauen Ursachen für die schlechte Datenqualität sind und diese

beispielsweise durch Prozessänderungen behoben sind, muss eine umfangreiche Inventur und Aktualisierung des Datenbestands stattfinden.

Zusätzlich zu den redundanten Informationen in Bezug auf die Infrastruktur liegen erhebliche Mängel in der Verwaltung herausgegebener Hardware vor. Insbesondere in der Corona-Pandemie wurde viel Hardware an die Bildungseinrichtungen verteilt, jedoch nicht konsequent in den notwendigen Systemen verwaltet. Ergebnis ist, dass unklar ist, wo welche Hardware vorliegt und wer diese nutzt. Um dies zu beheben, ist ebenfalls eine umfangreiche Inventur und Aktualisierung des Datenbestands vorzunehmen und in geeigneten Datenbanken (beispielsweise CMDB) einzupflegen bzw. zu aktualisieren. Es zeichnen sich hier größere Projekte ab, die notwendig für einen stabilen Systembetrieb sind.

## **2.2 Maßnahmen zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit**

### **2.2.1 Anwendung des Prozessmodells IT-Service für Projekte in der Bildungs-IT**

Das Prozessmodell IT-Service ist der LHM-Standard hinsichtlich des Ablaufs, der Rollen und der Ergebnisdokumente für alle Projekte bei der LHM. Das Prozessmodell soll zukünftig für die Projekte der Bildungs-IT angewendet werden. Darin sind Pflichtdokumente wie Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen und die Konformitätserklärung zur IT-Sicherheit, IT-Strategie, Technologiefolgenabschätzung und Datenschutz enthalten.

Mit Anwendung des Prozessmodells IT-Service bei der Bildungs-IT wird sichergestellt, dass der bei der LHM übliche Qualitätsstandard erreicht wird. Inwieweit eine 100%ige Anwendbarkeit des Prozessmodells möglich ist, wird noch geprüft.

Anpassungen sind ggf. bei der Technologiefolgeabschätzung und beim Datenschutz notwendig. Hier muss die spezielle Konstellation der staatlichen Schulen im Hinblick auf die Verantwortung für den Datenschutz und die Personalvertretungen berücksichtigt werden.

Das Vorgehen und die Vorgaben zur Wirtschaftlichkeitsbetrachtung können unter Einbezug der dafür notwendigen MBUC (Make-Buy-Use-Compose) Empfehlung vollständig angewendet werden, so dass hier bei künftigen Projektentscheidungen – neben der pädagogisch sinnvollsten Lösung - die nach gesamtstädtischen Qualitätsstandard ermittelte wirtschaftlichste Lösung realisiert werden wird.

### **2.2.2 Stärkung IT-Architektur und Aufbau Apple-Kompetenz**

Eine wesentliche Rolle im Prozessmodell IT-Service spielen IT-Architekten, welche Architekturmodelle entwickeln und dazu passende Lösungen designen. Für die Arbeitsplätze (bezogen auf Lehrer\*innendienstgeräte und Schüler\*innengeräte) ist diese Rolle weiter auszuprägen. Neben der Ausstattung mit Entscheidungskompetenz muss hier auch fachliche Kompetenz für die verschiedenen Betriebssysteme aufgebaut werden.

### **2.2.3 Weiterentwicklung IT-Architektur – Nutzung von Synergien mit it@M**

Unter der Federführung des Chef-IT-Architekten von it@M findet derzeit in Zusammenarbeit mit den IT-Architekten von LHM-S und it@M eine Analyse der bestehenden IT-Architektur in der Bildungs-IT statt. Ziel ist, möglichst viele Komponenten und Tools gemeinsam zu nutzen und Doppelstrukturen aufzulösen. Hier wird erhebliches Einsparpotential erwartet, wenn beispielsweise Funktionalitäten wie die E-Akte oder das elektronische Behördenpostfach nur einmal implementiert werden muss.

Ebenfalls wird die Möglichkeit überprüft, über ein Endgerät auf das pädagogische Netz UND Verwaltungsnetz zuzugreifen. Dadurch kann Hardware eingespart werden und die Arbeitsabläufe werden beschleunigt und vereinfacht.

## 2.2.4 Überprüfung Zukunftsprogramm

Das Zukunftsprogramm zur Bereitstellung neuer Infrastruktur (z. B. Ablösung Campus-Server, neuer IT-Shop) und Hardware wurde pausiert. Es findet eine Analyse statt, welche Teile des Zukunftsprogramms im Hinblick auf die geänderten Ziele und Rahmenbedingungen weitergeführt bzw. neu aufgesetzt werden.

Eine wesentliche neue Rahmenbedingung ist die Verfügbarkeit der BayernCloud Schule. Dieses Portal des Freistaats Bayern wurde in den letzten Jahren umfangreich erweitert (beispielsweise um ein Videokonferenzsystem und eine Kollaborationslösung). Im Sinne der ‚Bayern-Cloud-First‘-Strategie sollen hier primär die Funktionalitäten der BayernCloud genutzt und keine zusätzlichen Tools mit gleichwertigem Funktionsumfang eingeführt werden.

Nur in begründeten Einzelfällen (beispielsweise bei bestimmten Berufsschulen) werden hier Doppelstrukturen in Betracht gezogen.

Eine wesentliche Rahmenbedingung wird das Ergebnis der Architekturanalyse (siehe 2.2.3) werden, die bei der Fortführung der Maßnahmen aus dem Zukunftsprogramm berücksichtigt werden muss.

Darüber hinaus sollen künftig in Projekten in der Bildungs-IT schnellere und spürbarere Erfolge für die Bildungseinrichtungen erzielt werden. Dies war bislang mit dem Großprojekt Zukunftsprogramm nicht möglich. Zukünftig sind daher kleinere Projekte mit weniger Komplexität und schnellerer Fertigstellung vorgesehen.

## 2.3 Maßnahmen zur Steigerung der Transparenz

### 2.3.1 Multiprojektmanagement (strategisch und operativ)

Mit Aufbau des Multiprojektmanagements bei RIT-II (siehe Beschlussvorlage VV 20-26 / V 11630 zur Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister) soll Transparenz innerhalb der operativen Steuerung und strategischen Planung ermöglicht werden.

Die projektübergreifenden Abhängigkeiten darzustellen, um im Fall der Verzögerung in einem Projekt steuernd auf abhängige andere Projekte einzugreifen, soll als Aufgabe im RIT bei RIT-II angesiedelt werden.

Zusätzlich ist es wichtig, gemeinsam mit dem RBS und unter Berücksichtigung der dort entwickelten medienpädagogischen Strategien im Rahmen des strategischen Portfoliomanagements eine Projektportfolioplanung zu erstellen. Diese Aufgabe soll ebenfalls neu im RIT bei RIT-II angesiedelt werden.

### 2.3.2 Definition Services und SLAs orientiert an it@M-Standards

Eine fortlaufend bedarfsgerechte Digitalisierung am Puls der Zeit unter der Prämisse sparsamer und wirtschaftlicher Leistungserbringung erfordert die Steuerung des Business Service Katalogs bei RIT-II. Der Business Service Katalog fasst alle Business Services zusammen. In einer nutzer\*innen orientierten Sprache werden die IT-Leistungen im Business Services Katalog transparent für alle Mitarbeiter\*innen an Bildungseinrichtungen veröffentlicht, sie erhalten alle notwendigen Informationen und können eigenständig die angebotenen IT-Leistungen abrufen.

RIT-II steuert die bedarfsgerechten Leistungen und definiert mit der LHM-S die SLAs (Service Level Agreements). Die SLAs legen die Servicequalität der gewünschten Leistungserbringung fest. Die Qualität und Quantität der Leistungserbringung wird von

RIT-II über noch aufzubauende und abzustimmende KPIs (Kennzahlen) gemessen und bei Bedarf Maßnahmen zu Optimierung eingeleitet.

Um Synergien zu heben und mögliche Doppelstrukturen und -arbeiten zu vermeiden, sind die SLA von it@M für die Verwaltung der Referate der LHM die Basis für den Aufbau des Business Service Katalogs der Bildungs-IT - inklusive der Strategie, Methodik und Templates. Ansprechpartner für die Bildungseinrichtungen ist die LHM-S. Die LHM-S verantwortet die Leistungserbringung aus den Business Service Angeboten.

Die Rahmenvereinbarungen zu den Business Services werden aktuell zusammen mit den ersten Business Services von RIT-II zusammen mit der LHM-S erarbeitet. Sie sollen Anfang 2024 finalisiert sein. Iterativ werden weiteren Business Services und Business Services Angebote erstellt, veröffentlicht und fortlaufend aktualisiert, bei Bedarf ergänzt oder stillgelegt. Da sich der Serviceschnitt aufgrund der Ergebnisse der Analyse der IT-Architektur (siehe 2.2.3) voraussichtlich ändern wird, müssen die Ergebnisse hier abgewartet werden.

### **2.3.3 Überarbeitung Grundsatzvertrag**

Der Grundsatzvertrag regelt insbesondere den Verantwortungszuschnitt der LHM gegenüber der LHM-S und stellt den Leistungskatalog dar. Der Verantwortungszuschnitt ändert sich durch Zuordnung des Anforderungsmanagements (siehe Beschlussvorlage VV 20-26 / V 11630 zur Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister). Weitere Änderungen – insbesondere beim Serviceschnitt – können sich aus der Analyse der IT-Architektur ergeben. Sobald Klarheit über den zukünftigen Service- und Verantwortungsschnitt herrscht, wird dem Stadtrat der Grundsatzvertrag in überarbeiteter Form zur Entscheidung vorgelegt.

### **2.3.4 Optimierung der Finanzsteuerung**

Die Steuerung der Finanzen soll künftig dahingehend optimiert werden, dass durch das Anforderungsmanagement und Anwendung des Prozessmodells IT-Service eine höhere Planungsqualität erreicht wird.

Außerdem wird angestrebt, durch die Einführung einer Projektportfolioplanung in Abstimmung mit dem RBS eine für alle Beteiligten klare und verbindliche Planungsgrundlage zu erlangen. Über die projektübergreifende Fortschrittsüberwachung durch das Multiprojektmanagement können Abweichungen früher erkannt und bei Bedarf gegengesteuert werden.

Die Planungsprozesse sollen insgesamt so gestaltet werden, dass flexibler auf Änderungen reagiert werden kann. RIT-II wird dabei seiner Budgetverantwortungsrolle nachkommen. Die fachliche Priorisierung erfolgt dabei immer über das RBS.

## **3. Optimierung der IT-Supportstrukturen an den Bildungseinrichtungen**

Mit der Beschlussvorlage vom 30.11.2022 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07925) hat der Stadtrat grundsätzlich dem Aufbau von zusätzlichen 59 VZÄ im Sinne einer Weiterentwicklung der IT-Supportstrukturen der LHM-S beauftragt. Aufgrund der aktuellen Haushaltslage ist der Aufbau dieses Services über zwei Jahre vorgesehen. Im Jahr 2023 soll etwa die Hälfte der Bildungseinrichtungen mit dem Vor-Ort Service versorgt werden. Im Laufe des Jahres 2024 soll dann der vollständige Service an allen Bildungseinrichtungen erfolgen.

Im Rahmen der Verstetigung des individuellen IT-Supports konnte bis dato an 57 % der Bildungseinrichtungen eine kontinuierliche Betreuung durch dedizierte Field Service Techniker\*innen sichergestellt werden. Diese namentlich benannten und intensiv in die

jeweiligen Örtlichkeiten eingewiesenen Mitarbeiter\*innen gewährleisten den Support vor Ort zu mit der Bildungseinrichtung abgestimmten Zeiten im Rahmen des mit dem RBS abgestimmten durchschnittlichen Supportbedarfs. Die Resonanz auf diese Maßnahme ist durchweg positiv und bestätigt den Nutzen dieses Konzeptes. Durch die Direktbetreuung konnte bereits im ersten Halbjahr 2023 die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Incidents (Störungen), die in die Zuständigkeit des Field Service gefallen sind, im Vergleich zum Vorjahr um 22 % reduziert werden. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Service Requests (Serviceanfragen) konnte im Field Service um 26 % im Vergleich zum Kalenderjahr 2022 reduziert werden. Die Anzahl der Tickets im Zuständigkeitsbereich des Field Service stieg dabei im Vergleichszeitraum erstes Halbjahr 2022 und erstes Halbjahr 2023 um 27 %.

Im Jahr 2023 konnten bisher 22 interne Planstellen im Field Service der LHM-S besetzt werden. Diese Neueinstellungen resultierten zum Großteil aus Übernahmen von zuvor als ANÜ-Kräfte (Arbeitnehmer\*innenüberlassung) eingesetzten Mitarbeiter\*innen und zu einem weiteren Teil durch reguläre Stellenausschreibungen. Die interne Besetzung der im Stadtratsbeschluss vom 30.11.2022 genehmigten zusätzlichen 34 Planstellen für das Kalenderjahr 2023 liegt nach aktuellem Sachstand bei 65 %. Die verbleibenden 35 % werden vorläufig durch externe ANÜ-Fachkräfte besetzt.

Somit konnte eine Relation von fest angestellten Field Service Mitarbeiter\*innen zu ANÜ-Kräften im Verhältnis von 74 % zu 26 % erreicht werden. Der weitere Aufbau von qualifiziertem Fachpersonal im Bereich Field Service findet kontinuierlich statt mit dem Ziel, die im o. g. Stadtratsbeschluss genehmigten 34 zusätzlichen Planstellen im Jahr 2023 komplett intern zu besetzen.

Mit steigender Betreuungskapazität im Field Service werden sukzessiv weitere Bildungseinrichtungen individuell betreut, sodass mit einer konstanten Steigerung der Servicequalität und damit einer deutlich erhöhten Zufriedenheit der Anwender\*innen zu rechnen ist.

#### **4. WLAN-Ausbau**

Die Ausleuchtung der Münchner Bildungseinrichtungen mit WLAN hat folgenden Stand erreicht: Nach den bereits in den Jahren 2021 und 2022 ausgestatteten 198 dezentralen Bildungseinrichtungen konnten im Jahr 2023 bis zum Berichtszeitraum 30.09.2023 weitere 138 Einrichtungen flächendeckend mit WLAN versorgt werden. Des Weiteren wurden insgesamt 176 Kindertagesstätten sowie 34 Tagesheime, welche sich gemeinsam mit einer schulischen Einrichtung auf einem Campus befinden, ebenfalls mit WLAN ausgestattet.

Alle noch bis Ende des Jahres 2023 mit WLAN zu versorgenden dezentralen Bildungseinrichtungen erfordern im Vorfeld eine Vorbereitung der „passiven Verkabelung“ (Verlegung von Netzwerk-Leitungen und -Dosen) durch das Baureferat und sind damit in der Umsetzung durch it@M abhängig von der termingerechten baulichen Fertigstellung. Hierzu finden laufend Abstimmungen statt, um das Ziel zu erreichen, alle Schulen und in Schulcampus angesiedelte Kindertagesstätten bis Ende 2023 flächendeckend mit WLAN auszustatten.

Darüber hinaus wurden die Planungen und Vorbereitungen der WLAN-Ausstattung an Kindertagesstätten, die sich nicht auf einem Campus mit Schulen befinden, durchgeführt. Zum Berichtszeitraum 30.09.2023 ist die Begehung von 40 Kindertagesstätten bis Ende 2023 geplant, deren Ausstattung mit WLAN ab Anfang 2024 erfolgt. Insgesamt ist für 2024 die WLAN-Versorgung von 216 freistehenden Kindertagesstätten geplant.

## 5. Volumendaten der LHM-S

Mit Stand zum 30.09.2023 sind insgesamt 282 interne Mitarbeitende für die LHM-S tätig (entspricht 270,5 VZÄ). 19 Auszubildende unterstützen den laufenden Betrieb. Weiterhin arbeiten 55 externe Mitarbeiter\*innen im Betrieb und zusätzlich 35 externe Personen sind im projektbezogenen Einsatz.

Für den IT-Support der Bildungseinrichtungen ist der IT-Service Desk der LHM-S als primärer und umfassender Ansprechpartner verantwortlich.

In den ersten drei Quartalen 2023 sind 17.995 Störungen und 35.765 Serviceanfragen eingegangen. Die Lösungsquote im Berichtszeitraum liegt bei 93 % für Störungen und 91 % für Serviceanfragen. Die telefonische Erreichbarkeit des IT-Service Desk im selben Zeitraum 2023 beträgt 85 %.

In den ersten drei Quartalen 2023 wurden den Schulen insgesamt 26.749 IT-Geräte bereitgestellt, die sich folgendermaßen aufteilen:

Dokumenten-kameras	Drucker	inter-aktive White-boards + Beamer	Mobile Arbeitsplätze	Sonstige IT-Geräte (z. B. 3D-Drucker)	Stationäre Arbeitsplätze	Tablets	<b>Gesamt</b>
1.430	3.311	1.130	3.036	6.328	5.049	6.465	<b>26.749</b>

In den nachfolgenden Tabellen sind die Daten aufgeteilt in zusätzliche Geräte und ersatzbeschaffte Geräte:

### IT-Ausstattung der Schulen vor Ort in Q1, Q2 und Q3 2023 (zusätzliche bereitgestellte IT-Geräte)

Schulen	Dokumenten-kameras	Drucker	IWBs + Beamer	Mobile Arbeitsplätze	Sonstige IT-Geräte (z. B. 3D-Drucker)	Stationäre Arbeitsplätze	Tablets	<b>Gesamt</b>
<b>Berufliche Schulen</b>	6	391	6	40	203	13	588	<b>1.247</b>
<b>Grund-, Mittel-, und Förder-Schulen</b>	366	801	527	627	1.000	298	2.693	<b>6.312</b>
<b>Gymnasien</b>	311	430	118	411	1.462	550	776	<b>4.058</b>
<b>Realschulen</b>	4	129	16	61	226	28	331	<b>795</b>
<b>Gesamt</b>	<b>687</b>	<b>1.751</b>	<b>667</b>	<b>1.139</b>	<b>2.891</b>	<b>889</b>	<b>4.388</b>	<b>12.412</b>

## IT-Ausstattung der Schulen vor Ort in Q1, Q2 und Q3 2023 (ersatzbeschaffte IT-Geräte)

Schulen	Dokumenten-kameras	Drucker	IWBs + Beamer	Mobile Arbeits-plätze	Sonstige IT-Geräte (z. B. 3D-Drucker)	Stationäre Arbeits-plätze	Tablets	Gesamt
<b>Berufliche Schulen</b>	112	441	190	426	1.313	2.204	277	<b>4.963</b>
<b>Grund-, Mittel-, und Förder-Schulen</b>	275	779	94	621	1.033	1.079	1.223	<b>5.104</b>
<b>Gymnasien</b>	233	248	156	763	686	627	277	<b>2.990</b>
<b>Realschulen</b>	123	92	23	87	405	250	300	<b>1.280</b>
<b>Gesamt</b>	<b>743</b>	<b>1.560</b>	<b>463</b>	<b>1.897</b>	<b>3.437</b>	<b>4.160</b>	<b>2.077</b>	<b>14.337</b>

Weiter wurden in den ersten drei Quartalen 2023 den Kindertageseinrichtungen 1.509 IT-Geräte bereitgestellt, die sich folgendermaßen aufteilen:

Drucker	Beamer	Notebooks	Sonstige Geräte am Standort	Stationäre Arbeits-plätze	Tablets	Gesamt
551	18	65	264	112	499	<b>1.509</b>

## 6. Finanzen und Förderungen

### Finanzen

Zum 01.01.2023 hat die LHM die Gesellschaftsanteile der LHM-S zu 100 % von den Stadtwerken München GmbH erworben. Gleichzeitig wurde zur Finanzierung der Gesellschaft ein geändertes Planungs- und Auszahlungsmodell installiert. Die Investitionen in die Bildungs-IT der LHM-S werden mittels eines Investitionskosten-zuschusses in voller Höhe im Anschaffungsjahr erstattet. Der entstandene nicht aktivierungsfähige Aufwand wird weiterhin als konsumtive Kostenerstattung ausbezahlt. Die Leistungen der LHM-S werden auf Basis des jährlichen Wirtschaftsplans mit pauschalen Monatsraten erstattet. Die Kostenerstattung enthält eine Planung in Höhe von rund 80 Mio. €, der Investitionskostenzuschuss summiert sich auf 73,7 Mio. €. Aufgrund von Verschiebungen in der Fertigstellung von Schulbaumaßnahmen wurde das Budget für IT-Ersteinrichtungen zum Nachtragshaushalt um 5,3 Mio. € reduziert. Nach Abstimmungen zwischen der LHM-S und RIT-II wurden monatliche Auszahlungen in Höhe von 7 Mio. € Kostenerstattung (Dezember 3 Mio. €) und 6 Mio. € Investitionskosten-zuschuss (Dezember 7,7 Mio. €) vereinbart.

Zum Berichtsstand 30.09.2023 beliefen sich die Auszahlungen der konsumtiven Kostenerstattung auf 63 Mio. € von 80 Mio. €. Dem steht ein Mittelverbrauch der LHM-S von 47,4 Mio. € gegenüber. Gründe hierfür sind Unterschreitungen beim Personalaufwand (5 Mio. €) aufgrund nicht besetzter Stellen, was auf Schwierigkeiten in der Personalgewinnung aufgrund eines Mangels an IT-Fachkräften am Arbeitsmarkt zurückzuführen ist. Folglich sind die Kosten für Arbeitnehmerüberlassungen zur Wahrnehmung der Aufgaben um 7,7 Mio. € gegenüber der Wirtschaftsplanung gestiegen.

Der Materialaufwand für Beschaffungsgüter und bezogene Leistungen liegt aktuell gegenüber dem anteiligen Wirtschaftsplan der LHM-S um 13,8 Mio. € zurück. Dies liegt in großen Teilen im Verzicht von Umsetzungen des Zukunftsprogramms begründet, welches pausiert und unter Berücksichtigung aller neuen Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit RIT, LHM-S und it@M abermals neu ausgerichtet wird (vgl. 2.2.4).

Die Auszahlungen des Investitionskostenzuschuss an die LHM-S betragen zum 30.09.2023 54 Mio. € von 68,4 Mio. €. Der Mittelabfluss der LHM-S aus der Umsetzung der Investitionen beträgt 11,4 Mio. €. Zusätzlich sind 18,4 Mio. € in Bestellungen / Lieferungen noch nicht zahlungswirksam abgerechnet. Dies ergibt in Summe 29,8 Mio. € an verbrauchten Planmittel.

Im Investitionskostenzuschuss ist durch die Überprüfung des Zukunftsprogramms (vgl. Ziffer 2.2.4) und weiteren Verschiebungen in den Baumaßnahmen mit einem weit geringeren Mittelbedarf für das Gesamtjahr zu rechnen.

Die Planung der Ersatzbeschaffung sieht laut LHM-S Forecast eine Umsetzung von 21,1 Mio. € vor, davon sind bereits 16,9 Mio. € in Bestellungen geflossen.

Die Digitalisierung des Geschäftsbereichs A liegt mit 79 % (7,7 von 9,7 Mio. €) an bestellten Bedarfen im Soll. Hier ist mit einer vollständigen Umsetzung der Planung zu rechnen, was für die Maßnahme zum „Gute KITA - Gesetz“ bereits erreicht ist. Die Ausschöpfungsquoten der Digitalisierung B und Kita liegen mit 57 % (1,2 von 2,1 Mio. €), bzw. 59 % (0,4 von 0,7 Mio. €) unter einem linearen Verlauf.

Die Maßnahme zur Ausstattung der integrierten Fachunterrichtsräume in beruflichen Schulen wurde im Dezember 2022 vom Stadtrat mit einem Volumen von einmalig 2,4 Mio. € beschlossen. Dem steht ein Mittelverbrauch von 190.000 € gegenüber. Einige Vorhaben werden erst 2024 zur Umsetzung kommen.

Nachdem sich die Entwicklung des geringen Mittelverbrauchs bereits im Jahresverlauf abzeichnete, wurde von RIT-II im September 2023 die Einstellung der monatlichen Zahlungen für Oktober und November 2023 veranlasst. Die aktuelle Hochrechnung der LHM-S für die Ist-Kosten 2023 weist einen Kostenerstattungswert von 65,1 Mio. € sowie eine Erstattung für Investitionen von 42,3 Mio. € aus.

Demgemäß wird die LHM-S am Ende des Jahres das genehmigte Budget von in Summe 148,4 Mio. € nicht erreichen und das zugesagte Budget nicht überschreiten.

Die grundsätzlich quartalsweise Berichterstattung wird mittlerweile um monatliche Finanz-, Service- und Projektgespräche mit der LHM-S ergänzt, um den jeweils aktuellen Stand rund um diese Themen zu berichten und ggf. steuernd einzugreifen. Dies wird sukzessive überprüft und optimiert.

Weitergehende Finanzreports unterliegen noch Einschränkungen aufgrund des neuen ERP-Systems (Enterprise Resource Planning) bei der LHM-S. In dem ambitionierten Projekt konnten mit Beginn 2023 Kernfunktionalitäten zur Unternehmensführung bereitgestellt werden. Dies führte zu deutlich verzögerten Reports. Auch die Detailtiefe muss in diesem sensiblen System erst noch ausgebaut werden. Durch weitere Anpassungen werden sukzessiv detailliertere und monatlich getaktete Informationen samt Finanz-Forecasts realisiert.

### **Förderungen**

Im Rahmen des Masterplans Bayern Digital II hat der Freistaat ein umfangreiches Förderprogramm mit einer Laufzeit von 2019 bis 2024 aufgelegt. In diesem Programm enthalten ist auch der Abruf der Bundesmittel aus dem Digitalpakt Schule.

Für die LHM ergeben sich hieraus Fördermöglichkeiten aus den folgenden Programmen:

**Sonderbudget Leihgeräte (SoLe):**

Beantragt und bewilligt wurden der LHM zur Ausleihe mobiler Geräte an Schüler\*innen (SuS) 10,3 Mio. €. Die Auszahlung ist bereits erfolgt. Die Geräte werden derzeit noch teilweise als Leihgeräte genutzt, können aber auch im Regelunterricht verwendet werden.

**Sonderbudget Lehrerdienstgeräte (SoLD):**

Zur Ausstattung der Lehrer\*innen mit Dienstgeräten wurden ursprünglich 8,1 Mio. € beantragt, bewilligt und ausgezahlt. Seitens des Freistaats Bayern sollten damit 2/3 der Lehrkräfte mit mobilen Endgeräten ausgestattet werden. Im Herbst 2022 kündigte der Freistaat Bayern an, die Vollaussstattung der Lehrkräfte auf Basis der Lehrkräftezahlen des Schuljahrs 2021/2022 zu finanzieren. Der LHM sind inklusive der Erhöhung 12,6 Mio. € an Fördermitteln zugegangen. Die Beschaffung der letzten Tranche findet derzeit statt.

**Digitalpakt Schule – dBIR:**

Aus diesem Förderprogramm stehen für die LHM in der Laufzeit bis 2025 maximal 59,2 Mio. € zur Verfügung, wobei ein Teilbetrag von 7,0 Mio. € zur Ausstattung von integrierten Fachunterrichtsräumen an beruflichen Schulen reserviert ist. Alle Anträge wurden fristgerecht eingereicht, für den Pilotantrag auch der Verwendungsnachweis. Die Regierung von Oberbayern hat einen Termin zur Vorbereitung der vertieften Prüfung angekündigt.

**IT-Administration (BayARN):**

Das Förderprogramm unterteilt sich in einen Bundes- sowie einen Landesanteil. Für den Bundesanteil (Förderzeitraum Juni 2020 bis Mai 2024) stehen der LHM maximal knapp 7,0 Mio. € zur Verfügung, für den Landesanteil (Förderzeitraum Januar 2021 bis Dezember 2024) maximal 6,9 Mio. €. Die Einnahmen aus dieser Förderung sind zur Refinanzierung der Maßnahmen aus dem Beschluss der Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 02088 „Digitale Unterstützung der Münchner Schulen in Corona Zeiten“ vorgesehen. Der Bundesanteil wurde bereits in voller Höhe vereinnahmt, für den Landesanteil wurden die Mittel für 2021/2022 in Höhe von 3,48 Mio. € eingenommen. Eine Beantragung der Fördermittel für 2023 kann beim Landesanteil Anfang 2024 vorgenommen werden.

**Förderung der Zusammenführung schulbezogener digitaler Infrastrukturen in regionalen Rechen-/Dienstleistungszentren:**

Durch den Freistaat Bayern wurde hierfür bereits im Herbst 2021 eine zusätzliche Fördermaßnahme angekündigt. Im März 2022 wurden die hierfür notwendigen Unterlagen durch das Bayerische Staatsministerium für Unterricht und Kultus bereitgestellt und durch die LHM umgehend beantragt.

Der Bewilligungsbescheid mit einer maximalen Fördersumme in Höhe von 14,7 Mio. € liegt vor.

**7. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate**

Die Bekanntgabe wurde mit dem RBS und dem Gesamtpersonalrat (GPR) abgestimmt.

Das RBS und der Gesamtpersonalrat haben sich zustimmend geäußert, aber zusätzliche Anmerkungen eingebracht. Die eingegangenen Stellungnahmen sind im Folgenden dokumentiert und kommentiert.

<b>Beteiligte Stelle</b>	<b>Exzerpt aus der Stellungnahme</b>	<b>Antwort / Kommentar</b>
GPR	Um die Sicherstellung der Beteiligung der jeweils zuständigen Personalvertretung zu gewährleisten, schlägt der Gesamtpersonalrat vor, die Rollen und Verantwortlichkeiten mittels einer Dienstanweisung transparent für Beschäftigte und Personalvertretungen festzulegen. Bei der in der Beschlussvorlage beschriebenen und bei der Stadt einzigartigen Konstellation halten wir diese Transparenzmaßnahme für notwendig, um die bisher geringe Akzeptanz erheblich zu verbessern.	Durch die Beschlussvorlage wird der grobe Handlungsrahmen abgesteckt, der in den kommenden Monaten in enger Abstimmung mit allen Beteiligten konkretisiert werden muss. Dabei soll so weit wie möglich auf städtische Standards zurückgegriffen (z. B. Prozessmodell IT-Service) und auch entsprechende städtische Regularien zur Anwendung gebracht werden. Sollte sich herausstellen, dass es darüber hinaus noch Regelungslücken gibt, sind wir bestrebt, diese zu schließen.
GPR	Wir befürworten die in der Beschlussvorlage beschriebenen Maßnahmen ausdrücklich und halten es für eine deutliche Verbesserung der Ist-Situation für unsere Beschäftigten.	Wir bedanken uns für die positive Rückmeldung.
GPR	Für die Erstellung einer Dienstanweisung bieten wir gerne unsere Unterstützung mit unserem Fachwissen zu Beteiligungsrechten an.	Wir bedanken uns für das Angebot, uns zu unterstützen.
RBS	Das RBS zeichnet die Bekanntgabe im Rahmen seiner Zuständigkeit mit. Das RBS begrüßt ausdrücklich die ergriffenen und geplanten Maßnahmen durch das RIT, it@M und die LHM-S, die darauf abzielen die Bildungs-IT und die Digitalisierung der Bildungseinrichtungen voranzubringen.	Wir bedanken uns für die positive Rückmeldung.
RBS	Darüber hinaus schätzt das RBS die bisherige vertrauensvolle Zusammenarbeit und begrüßt die geplanten weiteren Workshops in denen die Verantwortungszuschnitte genau abgegrenzt und geschärft werden (bspw. medienpädagogische Themenstellungen / IT-Bedarfsmanagement vs. technische Themenstellungen / IT-Demandmanagement).	Wir bedanken uns für die positive Rückmeldung.

**Korreferentin (RIT) und Verwaltungsbeirat (RIT-II)**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-II, Herr Stadtrat Hans Hammer, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

**II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Dominik Krause  
2. Bürgermeister

Dr. Laura Dornheim  
Berufsm. Stadträtin

**III. Abdruck von I. mit III.**

über die Stadtratsprotokolle  
an das Direktorium - Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt

z. K.

**IV. Wv. - RIT-Beschlusswesen**