

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

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 12702

1 Anlage

- Stellungnahmen

Bekanntgabe im IT-Ausschuss vom 08.05.2024

Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis	Seite
I. Vortrag der Referentin.....	2
1. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit.....	2
2. Business Services und Business Serviceangebote.....	4
3. Finanzen und Förderungen	5
4. WLAN-Ausbau.....	8
5. Neue Projekte aus dem Zukunftsprogramm.....	8
6. Stärkung und Weiterentwicklung der IT-Architektur und Aufbau der Apple-Kompetenz	9
7. Kennzahlen und Volumendaten.....	9
8. Ausblick.....	10
9. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate.....	10
II. Bekannt gegeben	11

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.

Zusammenfassung

Im aktuellen Bericht mit dem Berichtszeitraum 01.10.2023 bis 29.02.2024 wird über Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit berichtet. Kund*innen in diesem Sinne sind das pädagogische Personal und das Erziehungspersonal sowie die Mitarbeitenden an den Bildungseinrichtungen. Es folgen Berichte über das Anforderungs- und Multiprojektmanagement, Business Services und Business Serviceangebote, zu Finanzen und Förderungen und dem WLAN-Ausbau. Neue Projekte aus dem Zukunftsprogramm werden benannt und über die Stärkung der IT-Architektur, den Aufbau der Apple-Kompetenz sowie den Kennzahlen und Volumendaten der LHM-S wird berichtet. Zuletzt wird ein Ausblick auf kommende Themen gegeben.

1. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit

1.1. Aktueller Arbeitsstand des Kommunikationsteams

Das Kommunikationsteam arbeitet derzeit einheitenübergreifend mit Vertreter*innen aus RIT-II, RBS, LHM-S und it@M am strategischen Kommunikationskonzept, welches den Rahmen gibt zu Inhalten, Kanälen und Prozessen der Regelkommunikation mit den Bildungseinrichtungen und weiteren Stakeholdern in der Bildungs-IT. Analysen zum Ist-Zustand sind abgeschlossen, die Ableitung eines Kommunikationsplans nach Soll-Zustand wird zur Zeit zusammen mit relevanten Stakeholdern erstellt. Die Analysen zum Ist-Zustand zeigen im aktuellen Konstrukt der an der Bildungs-IT beteiligten Akteure ein heterogenes, komplexes Bild an Kommunikations- und Informationsbedürfnissen. Es besteht bisher noch kein gemeinsames Verständnis effektiver, bedürfnisorientierter Kommunikationsstrukturen sowie Verantwortlichkeiten. Außerdem wird ein Optimierungsbedarf der bisher genutzten Kommunikationskanäle festgestellt. Aufgrund der Tatsache, dass so viele in ihrer Organisationsstruktur selbstständige und teilweise voneinander unabhängig verantwortlich handelnde Beteiligte im Bereich der Kommunikation von Bildungs-IT involviert sind, muss eine gemeinsame Grundlage und Abstimmung für einen besseren Informationsaustausch geschaffen werden.

Mit der Analyse des Ist-Zustandes und dem Ergebnis, dass es keine Kanäle gibt, über die alle Stakeholder der Bildungseinrichtungen zuverlässig erreicht werden können, wird nun der Soll-Zustand mit relevanten Stakeholdern definiert und im Kommunikationsplan einfließen. Im Konzept sollen sowohl technische, als auch medienpädagogische Aspekte gleichermaßen betrachtet werden. Das Konzept ist laufend fortzusetzen und an sich ändernde Rahmenbedingungen anzupassen. Das Kommunikationsteam versucht darüber hinaus ein gemeinsames Verständnis und Auftreten der Akteure in der Bildungs-IT zu etablieren. Dazu wird ein Kommunikationsmanagement unter der Federführung von RIT-II aufgebaut, welches Informationen und Kommunikation zwischen den verschiedenen IT-Einheiten in Richtung der Bildungseinrichtungen und anderer Stakeholder (z. B. staatliche Stellen) im Zusammenhang mit der Bildungs-IT steuert und qualitätssichert. Die Grundlage für die Einrichtung einer zusätzlichen Stelle bei RIT-II wurde mit Beschluss zur Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11630 geschaffen.

Neben der Veröffentlichung des Kommunikationskonzepts sollen folgende Maßnahmen im Laufe des ersten Halbjahres 2024 ergriffen werden: Begleitend zu den bereits publizierten Infoblättern zu WLAN, Lehrkräftedienstgeräten (LDG) und Yubikey (weitere Themen sind in Planung und Umsetzung) wird der Austausch mit den Anwenderbetreuer*innen als wichtige Stakeholder*innen und Multiplikator*innen an den Bildungseinrichtungen in Form von einer virtuellen Informationsreihe mit Dialog und der Teilnahme am diesjährigen Anwenderbetreuer*innen-Vernetzungstreffen intensiviert. Darüber hinaus werden Vorlagen für die IT-Regelkommunikation erarbeitet, die ein Angebot zum effizienten Versand von IT-Information mit gleichbleibenden Qualitätsstandards schaffen. Die LHM-S Webseite m-bildung.de soll nach Relaunch in 2024 mit erweiterten Funktionen als zentral genutzte Informationsplattform für die Bildungseinrichtungen fungieren.

1.2. Aufbau des Projektportfolio- und Anforderungsmanagements bei RIT-II

Mit der Beschlussvorlage (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11630), wurde RIT-II mit dem Aufbau eines Anforderungs- und Multiprojektmanagements beauftragt. Die mit diesem Beschluss genehmigten Stellen werden derzeit geschaffen und besetzt. Um Aufgaben kurzfristig übernehmen zu können, wurde bereits eine Zuordnung externer Ressourcen für das Anforderungs- und Multiprojektmanagement realisiert. Als erster Baustein für ein Multiprojektmanagement-System wird ein Überblick über die aktuelle Multiprojektlage erstellt. Die häuserübergreifende Übersicht der laufenden Projekte in der Bildungs-IT ermöglicht auf Seiten aller Beteiligter Transparenz über die im Projektrahmen benötigten Ressourcen und Projektstatus. In gemeinsamen Workshops zwischen dem RBS-IT-Bedarfsmanagement, der RBS-Stabsstelle Medienpädagogische Steuerung, dem Kundenmanagement der LHM-S sowie RIT-II wird aktuell die konkrete Aufgaben-, Kompetenz- und Verantwortlichkeitsaufteilung untereinander ausgearbeitet. Außerdem befindet sich das konkrete Vorgehen zur Beteiligung der Personalvertretung des RBS und Einbindung des Datenschutzes beim RBS in den Projekten in Klärung. Damit werden die Anmerkungen aus der Stellungnahme des GPR zum letzten Sachstandsbericht aufgegriffen (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11629). Ein neues Bedarfsmeldeformular zur initialen Meldung des Bedarfs des RBS an das RIT wurde erstellt. Mittels eines Fragenkatalogs werden jetzt die notwendigen Hintergründe der einzelnen Bedarfe klarer und verständlicher dargestellt. Das reduziert Aufwände für Nachfragen und Nacharbeiten durch die IT und stellt zu einem frühen Zeitpunkt eine gute Qualität und Transparenz sicher. Um übersichtlich auf einer Seite einen Grobüberblick über die Projekte zu geben und damit Transparenz und Klarheit für alle Beteiligten zu schaffen, wurden Projektsteckbriefe eingeführt. Außerdem ist das Projektmanagementhandbuch der Landeshauptstadt München (LHM) ProjektPLUS für neue Projekte bei der LHM-S im Einsatz und bei allen Projekten wird ein Ziele-Workshop unter Beteiligung aller notwendigen Stakeholder zur Schaffung von Klarheit und frühzeitige Abstimmung der Projektziele verpflichtend durchgeführt.

Zur Steigerung der Transparenz wird eine Übersicht über die mittelfristige Projektportfolioplanung erstellt. Außerdem wird die Erstellung eines Konzepts zur Projektportfoliosteuerung in der Bildungs-IT geplant. Als städtische Standard-Tools werden Jira und Confluence zur Dokumentation von Anforderungen und Projekten in der Bildungs-IT eingeführt. Ferner erfolgt die schrittweise Implementierung der LHM-Methoden des Anforderungsmanagements aus dem Prozessmodell IT-Service in den Projekten der Bildungs-IT.

1.3. Etablierung von Opti-Teams der LHM-S und Vor-Ort-Support

1.3.1. Opti-Teams

Die im zweiten Halbjahr 2023 gegründeten Opti-Teams für die allgemeinbildenden Schulen haben das Ziel einer kurzfristigen und unbürokratischen Intensivierung der

operativen Unterstützungsleistungen durch interdisziplinäre Support-Teams. Die Einsätze an bisher sechs Pilotschulen führten zu einer überdurchschnittlich hohen Problemlösungsquote in kurzen Zeiträumen und wurden von den Bildungseinrichtungen durchweg als wertschätzend und erfolgreich wahrgenommen. Im Durchschnitt konnten 15 Tickets pro Bildungseinrichtung im Rahmen des Piloten im Zeitraum September 2023 bis Dezember 2023 gelöst werden. Zusätzlich wurden an allen Bildungseinrichtungen umfangreiche Wartungstätigkeiten durchgeführt, die nicht als Ticket dokumentiert sind. Dazu zählen die Verkabelung von Arbeitsplätzen, Überprüfung der interaktiven Whiteboards und Beamer, Bestandsaufnahme der Hardware, Überprüfung der Dosenzuordnung sowie WLAN-Funktionalität. Eine zweite Phase dieser Opti-Teams Einsätze an bis zu zehn Pilotschulen hat bereits mit dem ersten Quartal 2024 begonnen.

1.3.2. Vor-Ort-Support

Der durch den Stadtrat am 30.11.2022 genehmigte Personalaufbau im Sinne einer Weiterentwicklung der IT-Supportstrukturen der LHM-S (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07925) konnte im Zeitraum Oktober 2023 bis einschließlich Februar 2024 durch Übernahme von Arbeitnehmer*innenüberlassungs-Kräften (ANÜ), Neueinstellung von internem Personal und der Nachbesetzung von ANÜ-Kräften erfolgreich weitergeführt werden. Die Kapazität an neu eingestellte Field Service-Techniker*innen konnte in diesem Zeitraum um 15 interne Mitarbeiter*innen und drei zusätzliche ANÜ-Kräfte erhöht werden. Durch die Erweiterung des Personals und eine im Sinne der angestrebten Vollbesetzung zur Deckung des Support-Bedarfs an den Bildungseinrichtungen erfolgte Neuausrichtung des Betreuungs- und Supportkonzeptes konnte bis zum Ende des Berichtszeitraums eine direkte Betreuung der Bildungseinrichtungen durch jeweils eine*n namentlich benannten Field Service-Techniker*in zu 95 % erreicht werden. Die Veränderung im Supportkonzept betrifft im Wesentlichen die Tatsache, dass den Bildungseinrichtungen fest zugewiesene Field Service-Techniker*innen an bestimmten Tagen vor Ort zur Verfügung stehen und nicht mehr anlassbezogen zugewiesen werden. Somit entwickelt sich der Support von reaktiv zu proaktiv. Die Anzahl der Tickets im Zuständigkeitsbereich des Field Service stieg im Vergleichszeitraum zweites Halbjahr 2022 und zweites Halbjahr 2023 um 23 %. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Tickets konnte im Field Service im zweiten Halbjahr 2023 im Vergleich zum zweiten Halbjahr 2022 um 61 % reduziert werden. Betrachtet wurden hierzu die mehr als 10.000 Tickets in Valuation mit einem Eröffnungsdatum im Zeitraum zweiten Halbjahr 2022 und zweiten Halbjahr 2023, die als letzte Bearbeitergruppe den Field Service gelistet hatten, sowie den jeweiligen Mittelwert des Zeitraums zwischen Eröffnungsdatum und Erledigt-Datum.

2. Business Services und Business Serviceangebote

Für ein modernes und erfolgreiches Servicemanagement sind Prozessstandards und IT-Services für die Bildungseinrichtungen der LHM notwendig. Die Leitungssteuerung aller IT-Services erfolgt fortlaufend über fünf Schritte.



Der Einsatz von übergreifenden IT-Prozessen zwischen RIT-II und den beiden Dienstleistern, LHM-S und it@M ist die Basis einer konstant guten Leistungserbringung, reduziert die Komplexität der abrufbaren IT-Leistungen und ist die Voraussetzung für ein wirtschaftliches Kostenmanagement. Die fortlaufende Messung der Serviceleistung über Service Level Agreements (SLAs) und über Kennzahlen (KPIs) dient der Optimierung der Leistungsqualität, ist aber auch ein Warnsystem zur schnellen Identifizierung von Abweichungen und ermöglicht zeitnah geeignete Maßnahmen einzuleiten.

RIT-II definiert und beschreibt aktuell zusammen mit dem Servicemanagement der LHM-S die IST-Situation in Business Services, Business Serviceangeboten und konsolidiert die bereits angebotenen konkreten Abrufleistungen. Die ersten Kennzahlen sind definiert, werden erhoben und monatlich im Servicegespräch zwischen RIT-II und der LHM-S diskutiert. Sukzessive wird das Kennzahlenportfolio anhand der Business Serviceangebote auf- und ausgebaut. Der Wechsel des ITSM-Tools zu ServiceNow Ende 2024, steigert die Anzahl der digitalisierten Prozesse, die Detailtiefe der Informationen und ermöglicht die Messung wertvoller Kennzahlen.

3. Finanzen und Förderungen

Finanzen

In 2023 wurde der Wirtschaftsplan der LHM-S in eine Kostenerstattung des laufenden Aufwands und einen Investitionskostenzuschuss aufgeteilt und entsprechend im Haushalt der LHM abgebildet.

Für 2023 betrug der Wirtschaftsplan der laufenden Kostenerstattung 80 Mio €. Der Investitionskostenzuschuss wurde mit Auszahlungen von 73,7 Mio. € geplant.

Wirtschaftsplan/ Haushalt 2023 in 1000 €	Auszahlung	Verbrauchte Mittel (IST)
79.994 T€	66.500 T€	71.946 T€
Investitionskostenzuschuss 2023 in 1000 €	Auszahlung	Verbrauchte Mittel (IST)
73.700 T€	54.000 T€	47.385 T€

Die Leistungen der LHM-S werden auf Basis des jährlichen Wirtschaftsplans mit pauschalen Monatsraten ohne weitere Detaillierung erstattet (gezwölfelte Beträge der ursprünglichen Wirtschaftsplanung). Die Oktober- und Novemberrate zu je 7 Mio. € wurden seitens RIT-II als steuernde Maßnahme ausgesetzt und in Abstimmung mit der LHM-S eine halbierte Dezemberrate ausbezahlt, um zahlungsmäßig die prognostizierten Kosten zu treffen.

Zum Stand 31.12.2023 (mit Ist-Zahlen auf Buchungsstand 16.01.2023 und vorbehaltlich der Prüfung durch den Wirtschaftsprüfer) beliefen sich die Zahlungsanforderungen an die LHM auf 66,5 Mio. € gegenüber Ist-Kosten von insgesamt knapp 72 Mio. €. Entgegen der Prognosen im Forecast der LHM-S besteht damit aufgrund unerwartet hoher Rahmenvertragsabrufe und Kosten im Dezember eine Unterdeckung von knapp 5,5 Mio. €, die die LHM nacherstatten muss.

Die LHM-S hat aus (konsumtiver) Erstattungssicht 90 % des Plans umgesetzt. Gründe für die Planunterschreitung liegen in niedrigerem Personal- und Materialaufwand.

Aus investiver Sicht war für 2023 ein Planansatz von 73,7 Mio. € angesetzt. Aufgrund stockender Maßnahmenumsetzung bedingt durch Überprüfung des Zukunftsprogramms wurden ab Oktober die Monatsraten eingestellt und somit reichten insgesamt 54 Mio. € an Investitionskostenzuschuss aus. Dennoch konnte auch dieser reduzierte Betrag im vierten Quartal nicht mehr erreicht werden. Mit Ist-Kosten von ca. 47,4 Mio. € besteht eine Überdeckung von 6,6 Mio. €, die an die LHM zurückerstattet wurden.

Das Jahr 2023 schloss z.B. mit Ausschöpfungsquoten von 102 % bei den Ersatzbeschaffungen, 38 % bei Erstausrüstungen (aufgrund Verzögerungen im Bau) und mit 103 % – 132 % bei den Digitalisierungsmaßnahmen in den Geschäftsbereichen des RBS. Das Zukunftsprogramm liegt aufgrund der Überprüfung nur bei 44 % des Jahresplanwerts. Derzeit werden detailliertere, kleinere Folgeprojekte aufgesetzt, sowie die neue IT-Architektur mit it@M neu bewertet und berücksichtigt (Stichwort BayernCloud).

Für die Planung 2024 stehen folgende Beträge zur Verfügung:

Wirtschaftsplan/ Haushalt 2024 in 1000 €	Investitionskostenzuschuss 2024 in 1000 €
65.204 T€	44.037 T€

Die Konsolidierungsleistung beträgt für die Kostenerstattung 3,2 Mio. € und im Investitionskostenzuschuss 22,3 Mio. €.

Die quartalsweise Berichterstattung gegenüber dem RBS wird mittlerweile um monatliche Finanz-, Service- und Projektgespräche der LHM-S und RIT-II ergänzt, um den jeweils aktuellen Stand rund um diese Themen zu berichten und ggf. steuernd einzugreifen. Dies wird weiter überprüft und optimiert.

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, die Einbindung in den Regelunterricht findet derzeit ebenfalls teilweise statt.

- Sonderbudget LDG:

Zur Ausstattung der Lehrkräfte 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 Konfiguration der letzten Tranche findet derzeit statt. Hierbei sollen erstmalig iPads als LDG zum Einsatz kommen.

- Digitalpakt Schule – dBIR (digitale Bildungsinfrastruktur an bayerischen Schulen) und IT-Administration (BayARN):

Maßnahme	Beantragt in Mio. €	Bewilligt in Mio. €	Ausbezahlt in Mio. €
Allgemeine schulische Maßnahmen (dBIR)	52,14	53,55 ¹	4,41 ^{2,4}
Integrierte Fachunterrichtsräume (dBIR)	7,03	5,62 ¹	-, ⁴
Digitale Infrastrukturen in regionalen Rechenzentren (dBIR)	14,79	14,79	-, ⁴
BayARN - Landesanteil	3,46	3,46	3,46 ³
BayARN - Bundesanteil	6,98	6,98	6,98 ³

¹ Der maximale Förderbetrag in Höhe von 59,17 Mio. € im Rahmen des dBIR wird für schulische Maßnahmen und integrierte Fachunterrichtsräume kumuliert erreicht. Teilweise sind sie gegenseitig deckungsfähig.

² Die Auszahlung für den geprüften Verwendungsnachweis des Pilotantrags wurde seitens der Regierung von Oberbayern Ende 2023 für das erste Quartal 2024 in Aussicht gestellt.

³ Der Landesanteil wird in Jahresscheiben ausgereicht; die Vereinnahmung für die Jahre 2021/ 2022 erfolgt. Für die Jahre 2023 und 2024 werden jeweils ebenso 1,73 Mio. € p.A. erwartet. Der Bundesanteil konnte in einer Summe für die gesamte Laufzeit abgerufen werden.

⁴ Die Auszahlung der weiteren Mittel ist abhängig von der Einreichung der ausstehenden Verwendungsnachweise. Diese befinden sich in Erstellung, können jedoch erst nach vollständigem Abschluss der Maßnahmen eingereicht werden.

4. WLAN-Ausbau

Die Ausleuchtung der Münchner Bildungseinrichtungen mit WLAN hat folgenden Stand erreicht: Im Berichtszeitraum konnten 30 Schulen flächendeckend mit WLAN versorgt werden. Des Weiteren wurden zusätzlich zwölf Kindertagesstätten sowie zwei Tagesheime, welche sich gemeinsam mit einer schulischen Einrichtung auf einem Campus befinden, ebenfalls mit WLAN ausgestattet. Damit sind aktuell insgesamt 372 von 392 auszustattenden dezentrale Bildungseinrichtungen, 189 Kindertagesstätten, 37 Tagesheime und zwölf Bildungslokale mit einer WLAN-Ausstattung versorgt.

Von den noch ausstehenden 20 Bildungseinrichtungen werden 16 im Laufe des ersten Halbjahres 2024 mit WLAN ausgestattet, sobald die baulichen Maßnahmen (Vorbereitung der passiven Infrastruktur, z. B. Auflösung von Shared-Media-Verkabelung, Verlegung von Netzwerkleitungen und Nachrüstung von Dosen) abgeschlossen sind. Die noch verbleibenden vier Einrichtungen werden über die Linie ausgestattet, da es sich hierbei um Neubauten oder Sanierungen handelt, die in unterschiedlichen Bauabschnitten bis ins Jahr 2026 reichen.

Darüber hinaus wurden die Planungen und Vorbereitungen der WLAN-Ausstattung an Kindertagesstätten, die sich nicht auf einem Campus mit Schulen befinden, durchgeführt. Die geplante Begehung der Kindertagesstätten musste aufgrund terminlicher Verschiebungen von Schulstandorten auf 2024 verschoben werden. Insgesamt ist für 2024 die WLAN-Versorgung aller 216 freistehenden Kindertagesstätten geplant, sofern diese beispielsweise nicht saniert werden. Aktuell finden die Begehungen und Freiplanungen für die Kindertagesstätten statt. Die WLAN-Rollouts starteten in der Kalenderwoche 14.

Weiterhin werden dezentrale Bildungseinrichtungen, welche durch Umzug oder Änderung der Gebäudenutzung einen geänderten Bedarf an WLAN haben, im Rahmen des Projektes durch zusätzliche Access Points optimiert. Ebenso ist eine durch die LHM-S durchzuführende Zufriedenheitserhebung zur Qualitätssicherung des WLAN-Rollouts an den Schulen geplant.

5. Neue Projekte aus dem Zukunftsprogramm

Die Analyse des Zukunftsprogramms im Hinblick auf die geänderten Ziele und Rahmenbedingungen hat ergeben, dass acht Kernthemen identifiziert wurden, welche Teile des Programms im Hinblick auf geänderte Ziele und Rahmenbedingungen priorisiert weitergeführt bzw. neu aufgesetzt werden. Davon werden sieben Themen zeitnah im Rahmen von neu geschnittenen Projekten beplant und zur Umsetzung gebracht. In diesen Projekten werden u. A. folgende Themen bearbeitet: die Ablösung der bestehenden ITSM-Lösung Valuation durch ServiceNow und damit einhergehend eine Optimierung der Prozesse, die Entwicklung und Einführung eines Baukastens für die Schulhomepages, Kollaboration und Verbesserung der Bestandsinfrastruktur. Nach ausführlicher Recherche hat das Analyseprojekt zum Ticketsystem Valuation ergeben, dass die kosteneffizienteste und ebenso praktikabelste Alternative zum Status Quo des an den Bildungseinrichtungen aktuell eingesetzten Ticketsystems die Einführung von ServiceNow darstellt. Daher wird aktuell ein Umsetzungsprojekt initiiert mit dem Ziel, Valuation an den Bildungsrichtungen abzulösen und ServiceNow möglichst nah am gesamtstädtisch etablierten Standard bedarfsgerecht einzuführen. Das Konzeptionsprojekt IT-Shop ist abgeschlossen und wird umgesetzt, wenn ServiceNow eingeführt ist. Dadurch werden die Voraussetzungen für eine zukunftsgerichtete Bildungs-IT in München geschaffen.

6. Stärkung und Weiterentwicklung der IT-Architektur und Aufbau der Apple-Kompetenz

Eine wesentliche Rolle im Prozessmodell IT-Service spielen IT-Architekten, welche Architekturmodelle entwickeln und dazu passende Lösungen designen. Sowohl die Ausstattung mit Entscheidungskompetenz als auch der Aufbau der fachlichen Kompetenz für die verschiedenen Betriebssysteme ist erforderlich. Daher wurde gemeinsam mit RIT-II, it@M und LHM-S ein Solution Apple Team initiiert, um einen vollständigen Überblick über alle Apple-Themen, organisationsübergreifende Synergieeffekte und das Bündeln von Wissen zu ermöglichen. Eine Erkenntnis aus dem Solution Architecture Apple Team (Forum) ist, dass die steigende Anzahl an Apple-Geräten und die daraus stetig wachsenden Anforderungen einen schnellen Aufbau der Kompetenz in der LHM-S und Spezialisierung für die Apple Produktwelt erfordert.

Das Team aus den Chef-IT-Architekten von it@M und LHM-S arbeitet weiterhin an der Analyse der bestehenden IT-Architektur in der Bildungs-IT. Aufbauend auf dieser Analyse erarbeiten die IT-Architekten im neu gegründeten Architektur Board von it@M und LHM-S eine Zielarchitektur für die Bildungs-IT. Diese soll eine gemeinsame Nutzung von Komponenten und Tools, die Auflösung von Doppelstrukturen und die Lösung von Risiken durch veraltete Komponenten in der IT-Landschaft ermöglichen. Neben der Nutzung von Einsparpotentialen steht hier besonders die effektive Sicherung des Betriebs im Vordergrund.

7. Kennzahlen und Volumendaten

Neben den Kennzahlen im Zuge des Servicezuschnitts sowie damit verknüpfter SLA´s (vgl. 3.) werden auch übergeordnete Kennzahlen konzipiert und abgestimmt. Dabei unterliegen diese teils noch technischen Einschränkungen, wie beispielsweise mangelnde Mess- und Auswertbarkeit, weshalb dies sukzessive weiterentwickelt wird.

Mit Stand zum 29.02.2024 sind insgesamt 307 interne Mitarbeitende für die LHM-S tätig (entspricht 296,3 FTE). In der Jahressicht 2023 ist ein Personalzuwachs von 60 internen Mitarbeitenden bzw. 51,4 FTE und damit eine Besetzungsquote von 80,5 % der FTE zu verzeichnen. Aktuell unterstützen 19 Auszubildende im zweiten und dritten Lehrjahr den laufenden Betrieb, zehn Auszubildende haben Ihre Ausbildung vergangenen September gestartet. Weiterhin arbeiten derzeit 48 externe Mitarbeiter*innen im Betrieb und weitere 18 externe Personen sind im projektbezogenen Einsatz tätig.

Im Berichtszeitraum sind 10.310 Störungen und 24.153 Serviceanfragen eingegangen. Die Lösungsquote liegt hier bei 91 % für Störungen (Jahressicht 2023: 94 %) und 85 % für Serviceanfragen (2023: 91 %). Die telefonische Erreichbarkeit des IT-Service Desks liegt bei 77 % (2023: 81 %).

Den Bildungseinrichtungen wurden insgesamt 15.796 neue oder ersatzbeschaffte IT-Geräte innerhalb des Berichtszeitraums bereitgestellt, die sich folgendermaßen aufteilen:

Schulen	<i>Dokumenten-kameras</i>	<i>Drucker</i>	<i>IWBs + Beamer</i>	<i>Mobile Arbeitsplätze</i>	<i>Sonstige Geräte am Standort (DSB, 3D-Drucker)</i>	<i>Stationäre Arbeitsplätze</i>	<i>Tablets</i>	Gesamt
Berufliche Schulen	116	294	214	405	834	868	911	3.642
Grund-, Mittel- und Förderschulen	453	749	224	1342	1102	942	2137	6.949
Gymnasien	271	193	185	1228	741	672	495	3.785
Realschulen	105	59	32	199	65	244	366	1.070
Kita	-	17	-	14	35	13	271	350
Gesamt	945	1.312	655	3.188	2.777	2.739	4.180	15.796

8. Ausblick

8.1. Verbesserung der Produktqualität durch Aufbau eines Test- und Qualitätsmanagements

Die Ergebnisse der Kund*innenzufriedenheitsbefragung haben aufgezeigt, dass dringend Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungen ergriffen werden müssen. Im Rahmen der LHM-S-übergreifenden Analysen wurde festgestellt, dass die aktuelle Produktqualität erhebliche Verbesserungspotentiale aufweist. Die Erhöhung der Produktqualität erfordert den Aufbau und die Weiterentwicklung eines effektiven Test- und Qualitätsmanagements, einer adäquaten Testumgebung, sowie der richtigen Kompetenzen. Dazu sollen die Kompetenzen aufgebaut werden und Synergieeffekte mit anderen Beteiligten wie it@M werden betrachtet.

8.2. Verbesserung der Organisations- und Personalentwicklung bei der LHM-S zur Erhöhung der Effizienz und Effektivität

Es wurden viele Ineffizienzen und Qualitätseinbußen in der Leistungserbringung festgestellt, welche unter anderem durch das schnelle Wachstum und die Veränderungen in der LHM-S in der Organisation entstanden sind. Mit dem Ziel, die Qualität, Effizienz und Effektivität zu erhöhen, wird daher aktuell an einer geeigneten Aufbau- und Ablauforganisation, Unternehmens- und Führungskultur, sowie am schnellen Aufbau von Kompetenzen gearbeitet. Darüber hinaus führt der aktuell hohe Anteil an Arbeitnehmer*innenüberlassungen, welche die kurzfristigen Ressourcenengpässe bis zur Stellenbesetzung abdecken und eine aktuell hohe Zahl an Kündigungen zu hohen Aufwänden. Daher wurden Maßnahmen zur Erhöhung der Mitarbeiter*innenzufriedenheit und des Engagements, sowie zur Verbesserung von Organisations- und Personalentwicklung initiiert. Es haben Workshops mit Mitarbeitenden stattgefunden und ein kontinuierliches Mitarbeiter*innen-Feedback ist in Vorbereitung.

9. Beteiligungen und Stellungnahmen der Referate

Die Bekanntgabe wurde mit dem RBS und dem Gesamtpersonalreferat (GPR) abgestimmt. Das RBS zeichnet die Bekanntgabe mit und begrüßt die vorgeschlagenen Maßnahmen, die den gemeldeten Bedarfen des RBS entsprechen. Der Gesamtpersonalrat hat die Bekanntgabe und die darin geschilderten positiven

Entwicklungen zur Kenntnis genommen und bedankt sich für das schnelle Aufgreifen seiner Anregungen.

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

IV. Abdruck von I. mit III.

über die Stadtratsprotokolle

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an die Stadtkämmerei

an das Revisionsamt

z. K.

V. Wv. - RIT-Beschlusswesen