

IT@M – Ziele 2015

Nr.	Stichwort	Ziele-Formulierung für Beschluss	Erläuterung für Anlage zum Beschluss
1 2015	Kunden		
1. 1 2015	Stabiler Betrieb	Für alle ITK-Services, für die IT@M die Serviceverantwortung trägt, ist in 2015 im Jahresdurchschnitt eine Lösungsquote größer als 90 % bei den Incident-Tickets erreicht worden.	
1. 2 2015	Fachanwendungen näher an Referate	IT@M bietet den Referaten auf deren Wunsch hin IT-Infrastruktur an, die die Referate eigenständig nutzen können (Infrastructure as a Service – IaaS).	<p>Motivation: Heute bietet IT@M den Referaten Fachanwendungen, die IT@M betreibt. Die Referate wünschen jedoch zusätzlich in bestimmten Fällen eine technische Basis, auf der sie eigenständig referatsspezifische Anwendungen betreiben können. Eine Arbeitsgruppe (STRAC, Referate, IT@M) klärt hierfür die Details.</p> <p>Ziel: Die durch diese AG festgelegten IT-Services sind beschrieben und frei gegeben. Die standardisierten IT-Plattformen dazu sind definiert. Erste Services sind implementiert und können abgerechnet werden. Die Prozesse für Beauftragung, Implementierung und Abrechnung sind eingeführt.</p>
1. 3 2015	Service-Vereinbarungen	Servicezeiten für die wichtigsten Services werden gemäß den Bedarfen der Referate und Eigenbetriebe umgesetzt.	Die Festlegung der Services und die Umsetzung erfolgt gemäß der im IT-Beirat abgestimmten Planung.
1. 4 2015	IT@M-Umzug	Im Jahr des Umzugs von IT@M ins neue Dienstleistungszentrum und Rechenzentrum an den neuen Standort Moosach kommt es zu keinen wesentlichen Betriebsunterbrechungen.	Die gemessene Verfügbarkeit der Business-Services, basierend auf den abgeschlossenen Service-Level-Agreements (SLAs), weicht im Vergleich zum Vorjahr nicht mehr als um 4 %-Punkte nach unten ab.
1. 5 2015	Ansprechpartner für dIKAs	Die 2014 bei IT@M neu eingeführten zusätzlichen „dIKA-Ansprechpartner“ werden auch 2015 beibehalten. Von den dIKA-Leitungen der Referate, Eigenbetriebe und der STRAC-Leitung eskalierte Themen werden von IT@M zeitnah bearbeitet und gelöst.	<p>Die Reaktion der dIKA-Ansprechpartner erfolgt bei 90 % der eskalierten Themen binnen zwei Arbeitstagen^(*). Entscheidungen zum eskalierten Thema hinsichtlich Lösung oder einem sonstigen weiteren Vorgehen sind in 90 % der Fälle innerhalb von 14 Arbeitstagen^(*) im Konsens getroffen worden. Für die restlichen 10 Prozent erfolgt die Reaktion innerhalb von 10 und die Entscheidung innerhalb von 30 Arbeitstagen^(*). Zu Fristen hinsichtlich der IT-Umsetzung kann keine Aussage getroffen, da dies vom jeweiligen Einzelfall abhängen.</p> <p>(*) Zeiten der Abwesenheiten sind ausgenommen, da die Ansprechpartner keine Vertretungen haben.</p>

IT@M – Ziele 2015

Nr.	Stichwort	Ziele-Formulierung für Beschluss	Erläuterung für Anlage zum Beschluss
2 2015	Projekte		
		75 % der Projekte werden wie für 2015 geplant fertig gestellt. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Projekten, die der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben dienen.	Fertig gestellte Kundenprojekte schlagen sich fast immer in Services nieder. Diese werden controlled: 75 % der für 2015 geplanten, neuen oder verbesserten Services werden realisiert, 2015 in den Produktivbetrieb überführt und den Kunden zur Verfügung gestellt. Ergänzend zum laufenden Ziele-Controlling durch DIR wird IT@M eine Übersicht bezogen auf den Stichtag 31.12.15 vorlegen über die entsprechenden Projekte und ihren erreichten Status.
3 2015	Finanzen		
		In 2015 ist eine Investitionsplanung für das Anlagevermögen von IT@M (5 Jahre) vorgelegt.	Die Investitionsplanung enthält Regeln für die Re-Investitionen je Kostenart und deren Auswirkung für die nächsten 5 Jahre.
4 2015	Personal		
4. 1 2015	Führungsdialog	Bei IT@M ist der „Führungsdialog“ als Personalentwicklungsinstrument ausgestaltet.	Form und Inhalte sind definiert. Mit der örtlichen Personalvertretung ist eine Dienstvereinbarung zum „Führungsdialog“ abgeschlossen.
4. 2 2015	Great Place to Work	Die für 2015 geplanten Great Place to Work-Maßnahmen sind umgesetzt.	
4. 3 2015	Stellenbesetzung	Aktuell sind rund 20 % der im Stellenplan ausgewiesenen Stellen nicht besetzt. Zum 31.12.2015 ist der Anteil nicht besetzter Stellen an den Stellen gesamt auf die Quote von 10 % reduziert.	Stellenbesetzungsverfahren unterliegen den städtischen Ausschreibungsrichtlinien und sind nicht auf IT@M delegiert. Damit ist IT@M nicht in der Lage auf wesentliche Rahmenbedingungen Einfluss zu nehmen. Die Erfolgsquote hängt ab von der jeweiligen Bewerberlage, den zu erstellenden Leistungsberichten bzw. im Beurteilungsjahr 2015 zu erstellenden Beurteilungen, von Kündigungsfristen bei ausgewählten Bewerbern bzw. Versetzungsterminen sowie unveränderbaren Vorgaben.
5 2015	IT@M-Organisations-Entwicklung		
5. 1 2015	Strategie	Ende 2015 verfügt IT@M über eine mit STRAC abgestimmte IT@M-Strategie, die eine Zukunftsperspektive für mindestens drei Jahre (ab 2015) aufzeigt.	
5. 2 2015	Risiko-Management	Ein Risikomanagement ist in einer ersten Stufe aufgebaut.	Das Risikomanagement betrachtet folgende drei Gebiete: 1. Vorhaben bzw. Projekte, 2. Betrieb bzw. Services, 3. Finanzen. Ein Gesamtkonzept für ein Risikomanagement liegt vor, ebenso ein Einführungskonzept dazu. Für alle drei betrachtete Gebiete werden jeweils mindestens zwei konkrete Gegenstände initial berichtet.