

**dezentrales Informations-, Kommunikations- und
Anforderungsmanagement (dIKA) im Sozialreferat;
Anpassung der personellen Kapazitäten**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V V 03791

3 Anlagen

Beschluss des Sozialausschusses vom 08.10.2015 (VB)
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin
Zusammenfassung

Das Sozialreferat hat im Beschluss des Sozialausschusses Nr.14-20 / V 02710 vom 05.05.2015 (Vollversammlung vom 20.05.2015) die erforderlichen Rahmenbedingungen und Personalbedarfe für eine dauerhafte Bearbeitung von bis zu 55 IT-Vorhaben vom Stadtrat genehmigt bekommen.

Im Rahmen dieser Ausführungen wurde seitens des Sozialreferats angeführt, dass auch bei Genehmigung der beantragten Stellen noch weitere Personal-Bedarfe entstehen werden.

Dies ist insbesondere mit den Themenbereichen

- Kompensation des Abbaus externer Mitarbeiter und dem damit verbundenen Know-how-Transfer mit einem Einsparvolumen von durchschnittlich ca. 185.000.-- bis 195.000.-- Euro je externem Mitarbeiter im Folgejahr.
- Sicherstellung des „operativen Geschäfts“ und
- Übernahme zusätzlicher operativer Aufgaben

verbunden.

Die Bedarfe für die operativen Bereiche lagen zum Zeitpunkt der Beschlusserstellung für den o.a. Beschluss im Mai noch nicht abschließend vor. Auch war es dem Sozialreferat wichtig, für den Bereich der Vorhabensbearbeitung den Beschluss im Mai herbeizuführen, um baldmöglichst mit der Personalgewinnung beginnen zu können. Zudem wurden noch Evaluierungsmaßnahmen durchgeführt, die jetzt abgeschlossen sind und deren Ergebnisse in Folge dargestellt werden.

Der in diesem Beschluss dargestellte erhöhte Ressourcenbedarf ist auch auf folgende Entwicklungen zurückzuführen:

- rasche Erhöhung der Beschäftigtenzahl im Sozialreferat in den letzten 2 ½ Jahren,
- wachsende Betreuung von Reinvestitionsmaßnahmen aufgrund des permanenten technischen Wandels,
- gestiegene Anzahl an Vorhaben für die Fachbereiche und im stadtweiten Kontext,
- Entstehung neuer zusätzlicher Aufgaben im Bereich der IT-Sicherheit
- besonderen Problemlagen, wie die Flüchtlingssituation

Darüber hinaus wird auch noch kurz auf die Auswirkungen aktueller Entwicklungen eingegangen.

Durch die in Folge dargestellten Aufgabenstellungen ergibt sich ein zusätzlicher dauerhafter Personalbedarf in Höhe von 8 VzÄ.

1. Aktuelle Entwicklungen

1.1 Dynamik in Bereich Flüchtlinge

Die aktuellen Entwicklungen im Bereich der hilfesuchenden und aufzunehmenden Flüchtlingsströme führen zu einer enormen Belastung der damit befassten Organisationseinheiten. Dies gilt auch für die IT, die schnell und flexibel reagieren muss, um die Unterkünfte sehr kurzfristig mit den erforderlichen IT-Gerätschaften und Telekommunikationsgeräten auszustatten. Die Unterkünfte benötigen eine gute IT- und Telekommunikationsausstattung, damit sie im Bereich ihrer Aufgabenstellung schnellstmöglich handlungsfähig sind und mit anderen Dienststellen, Behörden, freien Trägern und weiteren Stakeholdern schnell und effizient interagieren können. Dies hat dazu geführt, dass im Sozialreferat eine it-interne „Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge“ gegründet wurde, die aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bereich Anforderungsmanagements (AM), fachlich-technische Dienstleistungen (FTD) und des Service-Desk (SD) besteht. Diese Einheit versorgt in enger Abstimmung und Zusammenarbeit mit it@M und den verschiedenen Fachdienststellen im Sozialreferat mit höchster Priorität die Unterkünfte mit der erforderlichen IT-Ausstattung sowie der notwendigen Telekommunikationsausstattung.

Dies heißt aber auch, dass die dort gebundenen Kapazitäten aus anderen Aufgabenfeldern abgezogen werden mussten und sich damit die aktuelle Engpass-Situation im Bereich der Vorhabensbearbeitung und in der laufenden Service-Erbringung noch weiter verschärft hat.

1.2 Deutliche Vergrößerung des Vorhabensvolumens

Im Rahmen der IT-Vorhabensplanung für 2016 wurde erstmals der Versuch unternommen die Planungen aller 3 Häuser (it@M, STRAC, dezentrale IT) transparent zu machen und miteinander abzustimmen. Damit werden nun nicht mehr nur die

it@M-Personal-Ressourcen als „Engpassressourcen“ betrachtet, sondern auch die vorhandenen Personal-Ressourcen von STRAC und den dezentralen IT-Einheiten. Diese Vorgehensweise hat dazu geführt, dass erstmals das Gesamtvolumen der Vorhaben und die gegenseitigen Abhängigkeiten transparent dargestellt wurden. Im Ergebnis hat dies dazu geführt, dass das Vorhabensvolumen im Sozialreferat um ca. 50 % von 107 Vorhaben 2015 auf 163 Vorhaben 2016 angewachsen ist, weil erstmals deutlich gemacht werden konnte, an welchen Themen die 3 Häuser wechselseitige Ressourcenanforderungen haben. Damit wurde aber auch sehr deutlich, dass die bereits bestehenden Ressourcenengpässe noch deutlich größer sind als für 2015 prognostiziert wurde.

Aus diesen beiden Punkten ergibt sich ein weiterer, zusätzlicher Personalbedarf, der in Folge noch näher dargestellt wird.

2. IT-Betreuung von Fachapplikationen im Life-Cycle (Lebensdauer von Fachverfahren im Rahmen der anhaltenden technischen Innovation)

Im Sozialreferat sind und bleiben noch viele Fachlichkeiten aufgrund der langjährigen Mangelsituation ohne die dringend erforderlichen IT-Verfahren und fallen damit im IT-Life-Cycle (angenommene Verfahrenslebensdauer 5 – 7 Jahre) aktuell noch nicht oder nur punktuell in die Waagschale. Die noch erforderlichen IT-Verfahren werden zusätzlich eine dauerhafte Last hinsichtlich der Einarbeitung von gesetzlichen Änderungen sowie fachlichen Weiterentwicklungen und Anpassungen generieren.

Bereits jetzt fällt die Betreuung der bereits im Einsatz befindlichen Verfahren unter verschiedensten Aspekten an, die in Folge kurz stichpunktartig dargestellt sind:

- Reinvestition bzw. Ersatzbeschaffung/Ablösung von bereits im Einsatz befindlichen Fachanwendungen, z.B.
 - derzeit wird das bundesweit zum Einsatz kommende Verfahren zur Wohngeldgewährung (DiWO) neu programmiert
 - das bereits seit ca. 7 Jahren im Einsatz befindliche Fachverfahren für SGB XII muss 2016 auf eine aktuelle technische Plattform umgestellt werden
 - Schnittstellen zu neuen Themenfeldern wie open-/e-Government sowie Social-Media müssen implementiert werden
- ganzheitliche, proaktive Betreuung des zugeordneten Themas (zumeist Fachverfahren) in allen Aspekten, die für einen reibungslosen und störungsfreien Betrieb des jeweiligen Themas erforderlich sind (Kümmerer)
- Life-Cycle-Aktivitäten (Ansatz zur ganzheitlichen Verwaltung und Steuerung aller Produktdaten und Prozesse des kompletten Lebenszykluses z.B. einer Fachanwendung)
- Steuerung (Termine, Kosten (Budget), Qualität des Verfahrens)

- Proaktives Erkennen und Analysieren von Bedarfen, Anforderungen und Problemfeldern, sowie Initiieren von Maßnahmen z.B. Change-Requests aufnehmen, beschreiben, begleiten, umsetzen
- Kommunikation mit allen Stakeholdern des betroffenen Themenfeldes
- Koordination aller Stakeholder des betroffenen Themenfeldes
- Change- und Releaseplanung (Veränderungs- und Versionsplanungen sowie entsprechende Aktivitäten zum Echteinsatz)
- Testmanagement
- Monitoring des Themas (Servicequalität)

Die genauen Bedarfe wurden in den vergangenen Monaten auf der Basis der hoch prioritären Verfahren (SOWON, WIM, SoJA sowie anderen mittleren und kleineren Vorhaben wie AUFMUC, FaVorBei, FaBest, Anaqua ¹⁾) erhoben und validiert.

3. Nachhaltiger Abbau von externem Personal; Schaffung eigenen Know-hows und Umsteuerung der externen Ressourcen in eigenes Personal

Aus Sicht des Sozialreferats ist es mittelfristig zwingend notwendig, das derzeit eingesetzte externe Personal aus Kostengründen abzubauen und statt dessen diesen finanziellen Ressourceneinsatz in den Aufbau von eigenen Personalkapazitäten umzusteuern, um das erforderliche Know-how mittel- und langfristig bei S-Z-dIKA aufzubauen und nachhaltig zu verankern.

In die Betrachtung sollte dabei auch mit einfließen, dass derzeit teilweise 260.000,-- Euro (Tagessatz bis zu 1.300,-- €) im Jahr für eine Person externer Unterstützung (nicht Vollzeit, sondern ca. 200 Arbeitstage!) ausgegeben werden müssen, um bestimmte Leistungen einzukaufen. Nach Ablauf des befristeten Einsatzes ist die Person sowie ihr Know-how aber nicht mehr verfügbar. Für 260.000,-- € könnte im Sozialreferat eine Sachbearbeiterin/ ein Sachbearbeiter in Besoldungsgruppe A 12 über fünf Jahre in Vollzeit beschäftigt werden. Jede externe Stelle die abgebaut und durch eine interne Mitarbeiterin oder einen internen Mitarbeiter ersetzt werden kann, birgt im Folgejahr ein Einsparpotential von ca. 185.000,- bis 195.000,- €.

Mittelfristig sollte nach Auffassung des Sozialreferats der Zukauf von externen Personalkapazitäten nur noch für Spezialthemen erfolgen, für die der Aufbau von eigenem Know-how und festen Personalkapazitäten unwirtschaftlich ist.

¹ SOWON =Neuorganisation der Vergabe von gefördertem und frei finanzierten Wohnungen, WIM= Fachverfahren Wohnen in München, SoJA=Fachverfahren wirtschaftliche Jugendhilfe,; AUFMUC=Fachverfahren Jugendhilfe, FAVorBei=Fachverfahren Vormundschaften, Beistandschaften, FaBest=Fachverfahren Betreuungsstelle, Anaqua=Fachverfahren Anerkennung ausländische Qualifikationen.

Zur Sicherung der Arbeitsfähigkeit des dIKA sowie zur Sicherung der Betriebsstabilität und der Service-Qualität müssen deshalb in den Bereichen Service Desk, IT-Sicherheit, fachlich-technische Dienstleistungen und Anforderungsmanagement des dIKA Sozialreferat weitere, dauerhafte Personalzuschaltungen vorgenommen werden.

4. Darstellung der Personal-Bedarfe

Die aufgabenbezogene Herleitung der Bedarfe ist für die einzelnen betroffenen Bereiche im dIKA in Folge näher dargestellt.

Bereich Service Desk

Der Service Desk ist die funktionale IT-Einheit, die als einheitlicher Ansprechpartner gegenüber Anwenderinnen und Anwendern auftritt und für die Bearbeitung einer Vielzahl von Service-Anforderungen, insbesondere im Bereich der Arbeitsplatzdienste, verantwortlich ist.

Im Beschluss MIT-KonkreT vom 27.01.2010 ist den dIKAs, die einen Service Desk betreiben, ein Personalschlüssel von 1 : 125 für einen qualifizierten Service Desk² zugestanden worden. Dies bedeutete für den Service Desk Sozialreferat damals eine Personalausstattung von 29,5 VZÄ bei 3700 Anwenderinnen und Anwendern. Diese Personalstärke wurde jedoch nie erreicht. Derzeit beträgt die aktuelle Personalstärke laut Stellenplan 27 VZÄ. Die nicht gedeckten Kapazitäten werden derzeit durch die Unterstützung von Praktikanten und Auszubildenden bestmöglich überbrückt.

Die angespannte Personal-Situation verschärft sich dadurch, dass sich in der Bemessung des Personalschlüssels eine Besonderheit des Sozialreferats, die große Anzahl von Standorten (20 große Standorte³, 38 mittlere Standorte, 41 Kleinstandorte und aktuell 15 Flüchtlingsunterkünfte; Tendenz 2016 deutlich steigend) nicht niedergeschlagen hat. Durch Einsatz von Ferndiagnosesoftware kann eine „Außendiensttätigkeit“ zwar reduziert, aber nicht vollkommen vermieden werden, da oft Gerätschaften getauscht oder vor Ort instand gesetzt werden müssen bzw. Aktionen wie z.B. die Groß-Rollouts oder die kurzfristige Ausstattung von Flüchtlingsunterkünften ein hohes Maß an Vor-Ort-Tätigkeiten bedingen. Insofern ist hier die hohe Anzahl der Standorte und die damit weitaus höher liegende „Außendiensttätigkeit“ des Sozialreferats ein Faktor, der sich auf den Personalbedarf unmittelbar auswirkt.

2 **qualifizierter Service Desk:** Ein qualifizierter Service Desk ist gekennzeichnet durch Erfassung, Klassifizierung, Dokumentation und Bearbeitung der Anfragen und Störungen, sowie hohe Erstlösungsrate, selbst bei hohen fachlich-technischen Anforderungen.

Es besteht eine gemeinsame Verantwortung von Einheiten und it@M für hohe Qualität und Kundenfreundlichkeit des Service Desk. Vor diesem Hintergrund besteht die Funktion des Service Desk grundsätzlich aus einem „fachnahen Teil“ (angesiedelt bei Einheiten) und einem „zentralen, technisch geprägten, Teil“ (angesiedelt beim zentralen Dienstleister).

3 **großer Standort:** vernetzter Standort mit mehr als 50 Benutzerinnen und Benutzer; z.B. Standort Orleansplatz 11 mit ca. 700 Benutzerinnen und Benutzer; mittlerer Standort: 4 – 50 Benutzerinnen und Benutzer; Kleinstandort: kleiner 3 Benutzerinnen und Benutzer, Standort i.d.R. nicht vernetzt, z.B. temporär besetzte Beratungsstellen

Dazu kommen noch neue übertragene Zusatzaufgaben für den Service Desk als Ansprechpartner für Telefonieangelegenheiten, Benutzerverwaltung z.B.in EWO@Web (Einwohnermeldeverfahren) sowie der besonders erhöhte Aufwand durch die Unterstützungsleistungen im Rahmen der „Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge“,

die in die damalige Bemessungszahl ebenfalls nicht eingeflossen sind bzw. aufgrund der Entwicklungen in den letzten Jahren nicht einfließen konnten.

Aufgrund der Stadtratsbeschlüsse im Zeitraum von 2012 – 2014 hat sich die Zahl der Anwenderinnen und Anwender von 3.700 auf 3.932 (Ende 2014 laut Stellenplan besetzte Stellen) erhöht. Damit hat sich auch das Volumen der durch den Service-Desk zu bearbeitenden Tickets erhöht. Dies ergibt bei einem Betreuungsschlüssel von 1:125 einen Personalbedarf von ca. 31,45 VZÄ. Anzumerken bleibt, dass in dieser Berechnung eine mögliche höhere Anzahl von Anwenderinnen und Anwendern aufgrund von Teilzeitbeschäftigung nicht berücksichtigt wurden.

Festzustellen ist, dass sich diese Mangelsituation in der Zwischenzeit in längeren Bearbeitungszeiten zu Lasten der Fachdienststellen bemerkbar macht. Um die oben dargestellten Aufgabenmehrungen kompensieren und das bisher durch die Kundinnen und Kunden bestätigte sehr gute Serviceniveau halten zu können, werden deshalb folgende Maßnahmen im Bereich Service Desk vorgeschlagen:

Es wird die Schaffung von vier weiteren Stellen in Vergütungsgruppe E 8 bzw. Besoldungsgruppe A8 beantragt.

Bereich IT-Sicherheitsbeauftragter (IT-SB)

In den letzten Jahren ist eine zunehmende Häufung von Attacken auf die IT-Infrastrukturen von Firmen und Behörden durch interne und externe Personen zu verzeichnen. Ein aktuelles Beispiel ist der erfolgreiche Hackerangriff auf die IT des Deutschen Bundestages. Die Platzierung von Schadsoftware auf PCs und Servern des Bundestages hat erheblichen wirtschaftlichen Schaden angerichtet - und nicht nur das: aktuell wird noch ermittelt, ob und wenn ja, welche Daten abgeflossen sind.

Die Landeshauptstadt München hat sich hier bereits in den letzten Jahren einen hohen Sicherheitsstandard erarbeitet. Die Fortschreibung und Aktualisierung hat der IT-Beirat am 05.09.2013 in Form des Einführungskonzeptes zum Regelwerk der IT-Sicherheit in Version 2.0 angenommen. Der ehemalige Oberbürgermeister Ude hat mit Wirkung vom 10.02.14 die IT-Sicherheitsrichtlinien Version 2.0 in Kraft gesetzt. Im Rahmen der Einführung dieser neuen Richtlinien wurden die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für die IT-Sicherheit zu den dezentralen IT-Einheiten (dIKAs) verlagert.

Dabei sind folgende Handlungsfelder durch die dIKAS neu zu gestalten und weiter zu entwickeln:

Handlungsfeld 1:	Weiterentwicklung der IT-Sicherheitsinfrastruktur, u.a. sichere Kommunikation mit externen Partnern, z.B. Behörden und Trägern
Handlungsziel 1.a:	TP111-Konzept ist umgesetzt (Nachfolgeprojekt NeSsi). z.B. Zugriff von externen Partnern auf städtische Daten und Systeme
Handlungsfeld 2:	Etablierung eines ganzheitlichen Managements der IT-Sicherheit. Vereinheitlichtes, standardisiertes Risikomanagement für Anwenderinnen/Anwender und IT-Systeme
Handlungsziel 2.a:	ISMS (Informations-Sicherheits-Management-System) ist etabliert. Stadtweit koordiniertes Vorgehen gegen IT-Sicherheitsverletzungen, z.B. Virenattacken, Cyber-Attacken
Handlungsfeld 3:	Stärkung der Verankerung der IT-Sicherheit in der Organisation Aufklärung und Sensibilisierung von Anwenderinnen und Anwendern, sowie Qualifizierung aller relevanten Personengruppen.
Handlungsziel 4:	IT-Sicherheitsaspekte sind in Prozesse integriert. Verankerung von Sicherheitsmechanismen in den täglichen Arbeitsprozessen

Die Hauptaspekte der Neugestaltung sind:

- Beratung und Unterstützung der Anwenderinnen und Anwender beim Umgang mit IT-Sicherheitsthemen und in der täglichen Arbeit
- Zielgruppenorientierung (IT-Sicherheit als Teil der täglichen Arbeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, erweiterte Aufgaben für die Führungskräfte)
- Informationsfokussierung (gezielte und zielgruppenspezifische Weitergabe von Informationen im Bereich der IT-Sicherheit)
- Risikoorientierung (z.B. auch Sensibilisierung im Umgang mit SPAM, Viren, Cyber-Attacken)
- Ausgestaltung und Weiterentwicklung von Organisationsstrukturen in den Referaten in Bezug auf IT-Sicherheit
- kontinuierliche Weiterentwicklung der IT-Sicherheit (nicht nur für den Bereich der IT-Einheiten)
- Verbindliche Anwendung von definierten Risikomanagementregeln für die IT-Sicherheit, in allen die IT der LHM betreffenden Prozessen, Verfahren und Tätigkeiten, die die Durchführung des Risikomanagements IT-Sicherheit verbindlich vorschreiben.
- IT-Sicherheitsaudits, d.h. Ziel dieser Audits ist es, etwaige Schwachstellen oder

Verbesserungspotentiale zu erfassen, um das IT-Sicherheitsniveau kontinuierlich zu überprüfen und zu verbessern.

Das Sozialreferat ist derzeit mit einem VzÄ im Bereich der IT-Sicherheit ausgestattet.

Diese Ausstattung existierte in dieser Form allerdings in den letzten 10 Jahren schon. Aus den dargestellten Aspekten ergeben sich deutliche Aufgabenmehrungen für den örtlichen IT-Sicherheitsbeauftragten im dIKA des Sozialreferats, die aktuell nicht mehr durch diese eine Person geleistet, sondern nur noch mit externer Unterstützung geleistet werden können. Selbst mit Unterstützung durch externes Personal entstehen im Bereich der IT-Sicherheit immer wieder Ressourcenengpässe, die die zu realisierenden Vorhaben verzögern, da es sehr oft Detail-Know-How und langjährige Verwaltungserfahrung braucht um die Kritikalität z.B. von Sicherheits-Incidents adäquat einschätzen zu können. Dies ist durch externes Personal schwer leistbar.

Der externe personelle Mehraufwand ist in Folge kurz dargestellt:

- 285 PT für das Jahr 2014 (tatsächlich angefallen),
- ca. 240 PT für das Jahr 2015

Für das Jahr 2015 ist für die Zusatzaufgaben des IT-SB von einem externem Aufwand in Höhe von 312.000 Euro auszugehen (240 PT). Dieser Bedarf besteht auch im Jahr 2016 und den Folgejahren weiter. Es ist somit dauerhaft von einem Mehraufwand von 1,10 VZÄ (220 PT) pro Jahr auszugehen, der zukünftig durch städtisches Personal abgedeckt werden soll. Wenn es für 2016 gelingt diese Aufgaben durch internes Personal abzudecken, ist im Jahr 2016 von einem Einsparungspotential in Höhe von rund 220.000.-- Euro auszugehen.

Zur nachhaltigen Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit, zur Sicherung der Qualität im Bereich IT-Sicherheit sowie zur Vermeidung/zum Abbau weiterer externer Unterstützungsleistung wird deshalb dauerhaft eine zusätzliche Stelle der Wertigkeit E 9 (BesGr. A9/A10) beantragt.

Eine detailliertere Darstellung ist der Anlage 1 zu entnehmen.

Bereich Fachlich-technische Dienstleistungen (FTD)

Der Bereich Fachlich-technische Dienstleistungen (FTD) des dIKA befasst sich mit Aufgaben, die im Rahmen der Transition von neuen IT-Services des Sozialreferats oder bei Änderungen an bestehenden IT-Services anfallen. Vereinzelt werden die IT-Services auch selbst betrieben. Dabei bilden folgende Tätigkeiten die inhaltlichen Schwerpunkte der täglichen Arbeit:

- Anreicherung von Fachverfahren (z.B. Zusatzfunktionen)
- Userspezifische Konfigurationen (Erstellung und laufende Pflege)
- Ausarbeitung von komplexen Auswertungen/Statistiken für die Fachbereiche
- Arbeitsplatzdienste für alle Sonderarbeitsplätze im Sozialreferat
- Bereitstellung von neuen Softwarepaketen (LiMux und Windows)
- Testmanagement für neue Hardware und Versionen des LiMux- oder Windows-Clients
- Second-/Third-Level-Support für den Service Desk
- Bereitstellung von Sonderkonfigurationen (z.B. für Flüchtlingsunterkünfte)
- Erstellung von kleineren Skriptierungen (Kleinprogrammen auf Betriebssystemebene)

Die derzeitige Personalstärke gemäß Stellenplan beträgt 9,5 VZÄ. Angesichts des Umfangs und der Komplexität der Aufgabenstellungen, sowie der in der letzten Zeit stark steigenden Notwendigkeit der Bereitstellung von Speziallösungen z.B. für den Aufgabenbereich Flüchtlingsunterkünfte kommt es bereits heute zu deutlichen Einschränkungen bei der Leistungserbringung. Diese Situation wird sich in naher Zukunft noch aus folgenden Gründen zuspitzen:

Betreuungszahlen

Weitere Erhöhung der Anzahl der zu betreuenden PC-Arbeitsplätze im Sozialreferat und der Verlagerung von Zuständigkeiten auf die dIKAs (z.B. ganzheitliche Betreuung der Multifunktionsgeräte – bisher Geschäftsstellenaufgabe). Die Erhöhung der zu betreuenden PC-Arbeitsplätze im Sozialreferat geht einher mit zusätzlichen quantitativen Anforderungen in der Funktion als 2nd-Level-Support für den Bereich Service Desk.

IT-Sicherheit (technische Schnittstelle zum IT-Sicherheitsbeauftragten)

Mit dem aktuell gültigen und verbindlich anzuwendenden Regelwerk zur IT-Sicherheit bei der Landeshauptstadt München wurden den zuständigen Stellen auch neue/erweiterte Aufgaben zur Erledigung zugewiesen. Dazu gehört u.a. die Durchführung von regelmäßigen IT-Sicherheitsaudits. Die Zuständigkeit für diese Aufgaben liegt grundsätzlich bei den jeweiligen IT-Sicherheitsbeauftragten (IT-SB).

Um die gute Qualität der Einbindung und Zusammenarbeit mit dem IT-SB fortlaufend zu gewährleisten, steht ihm bei FTD ein fester Ansprechpartner („SPOC“) zur Verfügung. Dieser unterstützt ihn v.a. auch bei der Erstellung, Einführung und Umsetzung neuer Regelungen im technischen Bereich. Dementsprechend ergibt sich auch hier ein steigender, fortwährender Ressourcenbedarf.

Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge

Der Bereich fachlich-technische Dienstleistungen agiert darüber hinaus für die IT-Ausstattung der Flüchtlingsunterkünfte als Bindeglied zur Referatsleitung (SAE-Stab) und koordinative Ebene zu den anderen dIKA-Bereichen (FTD, SD und SFS) sowie den Flüchtlingsunterkünften. Da oft sehr kurzfristig und flexibel reagiert und agiert werden muss, um neue Flüchtlingsunterkünfte zeitnah mit IT auszustatten, müssen hier immer wieder sehr kurzfristig die erforderlichen Personalkapazitäten für die „Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge“ bereitgestellt werden. Dies bindet aktuell Kapazitäten in Höhe von ca. 1,0 VZÄ.

Bei einer weiteren Zunahme der Flüchtlingszahlen kann sich der Aufwand auch noch deutlich erhöhen.

Zur nachhaltigen Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit sowie zur Sicherung der Aufgabenqualität werden deshalb für FTD

- 0,70 VZÄ für das erhöhte Supportaufkommen aufgrund gestiegener Benutzerzahlen und Verlagerung von Zuständigkeiten
 - 0,3 VZÄ für die Unterstützungsleistungen im Themenfeld „IT-Sicherheit“
 - 0,97 VZÄ Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge
- in Summe 1,97 VZÄ benötigt.

Es wird deshalb die dauerhafte Schaffung zwei Stellen in E 9 (BesGr. A9/A10) beantragt.

Eine detailliertere Darstellung ist der Anlage 2 zu entnehmen.

Bereich Anforderungsmanagement (AM)

Die IT-Vorhabensplanung 2015/2016 für das Sozialreferat hat ergeben, dass für das Jahr 2016 ff. aktuell 163 dringende IT-Vorhaben zur (weiteren) Bearbeitung anstehen. Dabei hat sich die Situation im Vergleich zum Informationsstand Anfang 2015 nochmals erheblich verschärft, wie unter Ziffer 1.2 bereits näher ausgeführt wurde.

Die Anzahl der aus fachlicher Sicht für das Sozialreferat notwendigen IT-Vorhaben steigt seit Beginn der IT-Vorhabensplanung kontinuierlich an (2012: 85; 2013: 94; 2014: 99; 2015: 107; besonders deutlich 2016: 163).

Wie bereits dargestellt hätte das Sozialreferat 2016 163 IT-Vorhaben zu erledigen, von denen aktuell bis Ende 2016 nur 51 IT-Vorhaben in Angriff genommen werden können und dies auch nur mit Unterstützung von aktuell 7 VZÄ externem Personal.

Die Unterstützung durch externes Personal hat dabei die Nebenwirkung, dass in den IT-Vorhaben erarbeitetes „Know-how“ mit Weggang der „Externen“ verloren geht. Die Chance Synergieeffekte zu nutzen, die durch die Mitwirkung von internem Personal dadurch entstehen, dass Kenntnisse und Fähigkeiten erweitert werden, kann nicht genutzt werden. Außerdem muss „externes“ Personal oft aufwändig koordiniert und gesteuert werden, was zusätzlich zu Lasten der FAR- und FAN-Kapazitäten geht.

Die meisten der bereits in Realisierung befindlichen IT-Vorhaben des Sozialreferats können derzeit nicht mit den erforderlichen Anforderungsmanagementkapazitäten ausgestattet werden, so dass sich in fast allen IT-Vorhaben Verzögerungen ergeben und Abstriche an der Qualität vorgenommen werden müssen.

Das heißt konkret, dass nur fünf IT-Vorhaben des Sozialreferats mit der ressourcenmäßig erforderlichen Ausstattung versehen werden konnten. In allen anderen laufenden IT-Vorhaben des Sozialreferats wird derzeit mit personeller Unterdeckung das Mögliche getan und über Projektlaufzeiten und/oder Ergebnisquantität und / oder – Qualität entsprechend gesteuert, um den Ressourcenmangel aufzufangen.

Dies wurde bereits im Beschluss vom 05.05.2015 thematisiert und dem Stadtrat zur Entscheidung vorgelegt. Die dafür erforderlichen Kapazitäten wurden genehmigt und die entsprechenden Stellen können ab 01.11.2015 besetzt werden. Die erforderlichen Aktivitäten zur Besetzung der Stellen wurden durch das Sozialreferat unverzüglich eingeleitet. Nach Besetzung der Stellen und Einarbeitung der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird sich die oben dargestellte Situation deutlich stabilisieren.

Parallel zu diesen Entwicklungen muss der Bereich Anforderungsmanagement – wie bereits im Beschluss vom 20.05.2015 dargestellt - zusätzliche Aufgabenstellungen (Themenverantwortung in Form der dezentralen Service- und Komponentenverantwortung) im Bereich der Fachverfahren des Sozialreferats leisten, die bereits im Effektiveinsatz sind.

Diese dezentrale Service- und Komponentenverantwortung muss durch die zuständigen Fachanalytistinnen und Fachanalysten für aktuell 44 Fachthemen wahrgenommen werden. 5 Verfahren fallen unter die Kategorie groß, 15 Verfahren unter die Kategorie Mittel und 24 Verfahren unter die Kategorie Klein.

Einige dieser Verfahren sind in Folge beispielhaft aufgeführt:

- LÄMMkom (SGB XII)
- WIM (Wohnen in München)

- DiWo (Dialogisiertes Wohngeldverfahren)
- UVG / AUVMUC (Unterhaltsvorschussgesetz)
- FaVorBei (Fachverfahren Beistandschaften)
- SoJA Stufe 1 (wirtschaftliche Jugendhilfe)
- u.v.m.

Die dezentrale Verantwortung für den operativen Betrieb sowie die Service- und Komponentenverantwortung beinhaltet dabei folgende Aufgabenstellungen:

- Ansprechpartner (SPOC) für alle dIKA-internen, referats- und stadtweiten sowie externen Stakeholder des zu verantwortenden Themas
- Erstellung von Zielvorgaben für das IT-Verfahren hinsichtlich Terminen, Prioritäten, Budget, Kosten, Qualität
- Entwicklung einer Kennzahlensystematik sowie Analyse und Überwachung der Kennzahlen
- Monitoring des Fachverfahrens
- Fortschreibung und Weiterentwicklung der Fachprozesse in Abstimmung mit der Facharchitektur
- Erstellung von Berichten an die Service- und Komponenteneigner sowie das Service-Level-Management
- Testmanagement
- Bearbeitung von Change Requests (Änderungsanforderungen)
- Proaktives Erkennen und Analysieren von Bedarfen, Anforderungen und Problemfeldern sowie das Initiieren der geeigneten Maßnahmen
- Releaseplanung (Planung der Anpassung und Weiterentwicklung)
- Fortschreibung der Fachkonzepte und Betriebshandbücher
- u.v.m.

Die erforderlichen Personal-Bedarfe wurden in den vergangenen Monaten auf der Basis der hoch prioritären Verfahren (SOWON, WIM, SoJA sowie anderen mittleren und kleineren Vorhaben wie AUVMUC, FaVorBei, FaBest, Anaqua u.v.m.) erhoben und validiert. Diese Evaluation hat ergeben, dass die für eine ordnungsgemäße Aufgabenerledigung erforderlichen Ressourcen lediglich zu 85 % vorhanden sind und somit eine Personalunterdeckung in Höhe von 1,02 VZÄ im Anforderungsmanagement vorhanden ist.

Eine detailliertere Darstellung ist der Anlage 3 zu entnehmen.

Es wird daher die dauerhafte Schaffung einer Stelle in der Wertigkeit E 10 (BesGr. A 11) beantragt.

5. Gesamtdarstellung der Einwertung der neu einzurichtenden Stellen:

Die Bewertungen der Stellen ergeben sich aus dem "IT-Rollen- und IT-Stellenkonzept", den bisher veröffentlichten Bewertungsrollen und den tatsächlichen Anforderungen an die Stellen im Sozialreferat. Geplant sind folgende - durch Arbeitsplatzbeschreibungen darzulegende – Bewertungen und damit verbundene Personalkosten:

4,0 VZÄ IT-Service-Desk (SD)	EGr. 8 (BesGr. A 8)	222.720,-- €
1,0 VZÄ IT-Sicherheitsbeauftragter (IT-SB)	EGr. 9 (BesGr. A 9/10)	65.030,-- €
1,0 VZÄ SMA Transition (FTD)	EGr. 9 (BesGr. A 9/10)	65.030,-- €
1,0 VZÄ Flüchtlings-Task-Force (FTD)	EGr. 9 (BesGr. A 9/10)	65.030,-- €
1,0 VZÄ Anforderungsmanagement (AM)	EGr. 10 (BesGr. A 11)	74.670,-- €

Personal- und Sachkosten

	dauerhaft	einmalig
Summe zahlungswirksame Kosten *	498.880,-- ab 2016	
davon:		
Personalauszahlungen	492.480,--	
Sachauszahlungen**	6.400,-- laufende Arbeitsplatzkosten	
Transferauszahlungen		
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	8	
Nachrichtlich Investition		18.960,-- investive Arbeitsplatzkosten

* Die nicht zahlungswirksamen Kosten (wie z. B. interne Leistungsverrechnung, Steuerungsumlage, kalkulatorische Kosten und Rückstellungen u. a. für Pensionen) können in den meisten Fällen nicht beziffert werden.

Bei Besetzung von Stellen mit einem Beamten/einer Beamtin entstehen zusätzlich zu den Personalauszahlungen noch Pensions- und Beihilferückstellungen in Höhe von 50 Prozent des Jahresmittelbetrages.

** ohne IT-Kosten

Ab 2015 gelten für die Verrechnung der Leistungen mit it@M die vom Direktorium und der Stadtkämmerei genehmigten Preise. Die zur Zahlung an it@M erforderlichen Mittel für die Services „Arbeitsplatzdienste“ und „Telekommunikation“ werden im Rahmen der Aufstellung des Haushalts- bzw. Nachtragshaushaltsplanes in die Budgets der Referate eingestellt. Eine gesonderte Beschlussfassung über die Mittelbereitstellung ist daher nicht mehr erforderlich.

Im Budget des Sozialreferates stehen für die Finanzierung der o.g. zusätzlichen Stellen keine Haushaltsmittel zur Verfügung. Es ist deshalb die Bereitstellung zusätzlicher Mittel aus dem Finanzmittelbestand notwendig. Die Leistungen der Zentrale sind keinem Produkt

zugeordnet.

Nutzen

Durch die Stellenschaffungen ergibt sich zwar in der Regel kein unmittelbar messbarer und monetär bezifferbarer Nutzen, aber im nicht-monetären Bereich sind deutliche Nutzeneffekte vorhanden.

Die Stellenschaffungen sind zur Sicherstellung der Bearbeitung der für das Referat wesentlichen Vorhaben, zur Abdeckung dringender fachlicher Anforderungen, damit einhergehenden zeitgemäßen Unterstützungen der Arbeit der Fachbereiche mit IT zur Bearbeitung und Abdeckung gesamtstädtischer Anforderungen, aber auch für die Sicherstellung des „operativen Geschäfts“, die Übernahme zusätzlicher operativer Aufgaben sowie für die Task-Force IT-Bedarfe für den Aufgabenbereich Flüchtlinge erforderlich. Im Detail wird auf die oben stehenden Ausführungen verwiesen.

Monetärer Nutzen kann sich durch zeitgerechte Personalgewinnung und die damit verbundene Übertragung von Aufgaben von externen Mitarbeitern auf eigenes Personal ergeben. Aufgrund der Erfahrungen im Bereich der Personalgewinnung kann frühestens damit gerechnet werden, dass zum 01.07.2016 eine Ablöse einer externen Dienstkraft durch eine interne erfolgen kann. Der Einspareffekt⁴ wird in der u.a. Tabelle aufgeführt.

	dauerhaft	einmalig	befristet
Erlöse	,--	,-- in 2016	
Summe Einsparungen von Kosten	,--	130.000,-- in 2016	
davon:			
Personalauszahlungen	,--		
Sachauszahlungen	,--	130.000,-- in 2016	
Transferauszahlungen	,--		
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung eines Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Die Beschlussvorlage ist mit dem Personal- und Organisationsreferat und der Stadtkämmerei abgestimmt.

Die mit Schreiben der Stadtkämmerei vom 11.08.2015 vorgebrachten Punkte wurden in

⁴ Basis: Einsparung von 100 Tagen externes Personal (Tagessatz 1.300,--); die Meldung des Einsparpotentials erfolgt durch das Sozialreferat im Rahmen des Haushaltsvollzuges für das Jahr 2016 an die Kämmerei.

die Beschlussvorlage eingearbeitet.

Zu dem von der Stadtkämmerei vorgebrachten Punkt

„Die Stadtkämmerei bittet zudem darzustellen, warum bei den genannten Aufgabenverlagerungen (Vortrag der Referentin: S. 6 oben sowie S. 9 unten (Betreuungszahlen)) nicht die entsprechenden personellen Kapazitäten mit an das dIKA übertragen werden.“

nimmt das Sozialreferat wie folgt Stellung:

Ausgelöst wurden diese Aufgabenverlagerungen (Telefonie, Multifunktionsgeräte) durch die finanztechnische Zentralisierung der entsprechenden Ansätze auf der Kostenstelle von S-Z-dIKA.

Diese Aufgaben waren vorher bei den Geschäftsstellen bzw. Abteilungsvorzimmern angesiedelt. Dort bildeten diese Aufgaben aber nur Bruchteile der entsprechenden Stellen ab und waren somit nicht personell übertragbar.

Mit den finanztechnischen Zentralisierung erfolgte auch ein Übergang der praktischen Erledigung dieser Aufgaben zu S-Z-dIKA, so dass inzwischen die Telefonieangelegenheiten aber auch die gesamte Beschaffung, Inbetriebnahme und Betreuung aller Multifunktionsgeräte des Sozialreferats bei S-Z-dIKA erledigt wird.

In ihrer Gesamtheit stellen diese Aufgaben eine quantitative stellenrelevante Größe bei S-Z-dIKA dar.

Dem Korreferenten, Herrn Stadtrat Müller, der Stadtkämmerei, dem Personal- und Organisationsreferat, der Frauengleichstellungsstelle und dem Sozialreferat/Stelle für interkulturelle Arbeit ist ein Abdruck der Sitzungsvorlage zugeleitet worden.

II. Antrag der Referentin

1. Der Zuschaltung von 8 VZÄ-Stellen im Bereich des dezentralen Informations-, Kommunikations- und Anforderungsmanagements innerhalb der Zentrale des Sozialreferates wird zugestimmt. Personalauszahlungsmittel in Höhe von bis zu 492.480 € sind erforderlich. Der Betrag ist in voller Höhe zahlungswirksam.

2. Personalkosten

Das Sozialreferat wird beauftragt, die Einrichtung von dauerhaft 4,0 VZÄ (2.QE) im Bereich IT-Service-Desk, 1,0 VZÄ (3. QE) im Bereich IT-Sicherheit (IT-SB), 2,0 VZÄ (3. QE) im Bereich fachlich-technische Dienstleistungen 1,0 VZÄ (3. QE) im Bereich Sachbearbeitung Anforderungsmanagement sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.

Das Sozialreferat wird beauftragt, die ab dem Haushaltsjahr 2016 dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel in Höhe von bis zu 492.480 € im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2016 ff. entsprechend der tatsächlichen Besetzung der Stellen bei den Ansätzen der Personalauszahlungen beim Kostenstellenbereich des Sozialreferates/Zentrale, SO200, Unterabschnitt 4000, zusätzlich dauerhaft anzumelden.

Im Ergebnishaushalt entsteht bei der Besetzung der Stelle mit einer Beamtin bzw. einem Beamten durch die Einbeziehung der erforderlichen Pensions- und Beihilferückstellungen ein zusätzlicher Personalkostenaufwand (50 % des Jahresmittelbetrags).

3. Sachkosten

Das Sozialreferat wird beauftragt, die einmalig/dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel für die Arbeitsplatzkosten im Rahmen der Haushaltsplanaufstellung 2016 zusätzlich anzumelden (lfd. konsumtive Arbeitsplatzkosten in Höhe von 6.400 €, Finanzposition 4000.650.0000.4; investive Arbeitsplatzkosten einmalig in 2016: 18.960 €, Finanzposition 4000.935.9330.1).

Das Sozialreferat wird beauftragt, sich aus der Besetzung von Stellen mit internem Personal ergebene konkrete Einsparungen beim Einsatz von externem Personal der Stadtkämmerei im Rahmen des Haushaltsvollzuges im Jahr 2016 zu melden.

4. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Die endgültige Beschlussfassung obliegt der Vollversammlung des Stadtrates.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Christine Strobl
Bürgermeisterin

Brigitte Meier
Berufsm. Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über den Stenographischen Sitzungsdienst
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an die Stadtkämmerei
an die Stadtkämmerei, HA II/11
an die Stadtkämmerei, HA II/12
an das Revisionsamt
z.K.

V. Wv. Sozialreferat

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. **An das Sozialreferat, S-III-M**
An die Frauengleichstellungsstelle
An das Sozialreferat, S-Z-F (2 x)
An das Sozialreferat, S-Z-P/LG
An das Sozialreferat, S-Z-dIKA
An das Personal- und Organisationsreferat
z.K.

Am

I.A.