

**neolT – Neuorganisation der IT  
Jährlicher Bericht 2021**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04812**

1 Anlage

**Bekanntgabe in der Sitzung des IT-Ausschusses vom 16.02.2022**

Öffentliche Sitzung

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Vortrag des Referenten.....</b>	<b>1</b>
Zusammenfassung.....	1
1. Jährlicher Bericht zum Programm neolT.....	3
1.1. Programmüberblick.....	3
1.2. Gesamtstatus, Meilensteine und Ergebnisse.....	5
1.3. Finanzen.....	9
1.4. Risikoanalyse.....	9
1.5. Ausblick auf den nächsten Berichtszeitraum.....	11
2. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....	13
<b>II. Bekannt gegeben.....</b>	<b>24</b>

### **I. Vortrag des Referenten**

#### **Zusammenfassung**

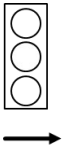
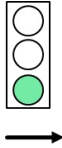
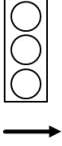
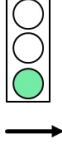
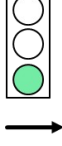
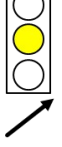
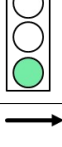
Mit dieser Bekanntgabe wird dem Stadtrat der jährliche Sachstandsbericht des Jahres 2021 zum Programm neolT – Neuorganisation der IT bekannt gegeben.

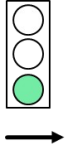
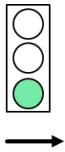
Übergreifendes Ziel von neolT ist es, bestehende Schwachstellen in der IT der Landeshauptstadt München (LHM) abzubauen und die IT zukunftsweisend und modern aufzustellen. Dabei sollen durch neolT organisatorische und prozessuale Grundlagen für die Digitalisierung der LHM geschaffen werden.

Folgende zentrale Verbesserungen werden durch das Programm angestrebt:

- 1) Steigerung der Leistungsfähigkeit
- 2) Verbesserte Abdeckung der IT-Nutzerbedürfnisse sowie Erhöhung der Zufriedenheit der IT-Nutzer\*innen und Beschäftigten in der IT
- 3) Stärkung der Effizienz der IT-Aufbau- und Ablauforganisation
- 4) Sicherstellung der Wirtschaftlichkeit der IT, auch mit Hilfe der eingesetzten Technologien (Steigerung der Standardisierung)

Bezugnehmend auf diese übergreifenden Ziele und im Hinblick auf den fortgeschriebenen Programmauftrag ist das Programm neoIT im Plan.

Projekt	Status	Beschreibung
P1 Reorganisation IT		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Projektziele (Etablierung einer neuen Aufbauorganisation, Überführung von Personal) wurden erreicht.</li> <li>• Das Projekt wurden zum 31.12.2020 erfolgreich abgeschlossen.</li> </ul>
P2 Architektur und Infrastruktur		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Rollout des neuen IT-Arbeitsplatzes auf Basis von Microsoft Windows 10 wird Ende 2021 abgeschlossen</li> <li>• Das Identity- &amp; Accessmanagement ist im Pilotbetrieb</li> <li>• Das Verwaltungsnetz 2.0 befindet sich im Rollout</li> <li>• Ein virtueller Windows Desktop befindet sich im Pilotbetrieb</li> </ul>
P3 IT-Sicherheitsmanagement		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Aufbau des IT-Sicherheitsmanagements ist erfolgt</li> <li>• Das Projekt wird daher nicht gestartet</li> </ul>
P4 Prozesse und Tools		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Evaluation der relevanten IT-Prozesse ist durchgeführt, Handlungsempfehlungen werden definiert</li> <li>• Das Wissensmanagements befindet sich im Aufbau</li> <li>• Die Evaluation der Toollandschaft befindet sich in Arbeit</li> </ul>
P5 IT-Lösungs- und Projektmanagement		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Umfeldanalyse des Testmanagements ist abgeschlossen, Handlungsempfehlungen sind definiert.</li> </ul>
P6 IT-Projektportfolioplanung		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der IT-Projektportfolioplanungsprozess wird gelebt</li> <li>• Die strategische Mittelfristplanung befindet sich in Konzeption</li> <li>• Die Einführung des Multiprojektmanagement-Werkzeugs ist in Arbeit</li> </ul>
P7 IT-Performancemanagement und IT-Service		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das IT-Serviceportfoliomanagement wurde entwickelt und in der Linie etabliert.</li> </ul>

Strategie		
P8 Umstieg auf Microsoft Office		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Rollout der Microsoft 365 Apps verläuft plangemäß</li> <li>• Die Migration der Vorlagen und Formulare befindet sich in Arbeit</li> <li>• Die Etablierung der OpenSource Workflow Engine Camunda schreitet voran</li> </ul>
P9 IT- Leistungsschnitt 2.0		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Projekt wurde auf Basis des Stadtratsbeschlusses vom 28.07.2021 gestartet</li> <li>• Eine stringente Beteiligung der Referate und Eigenbetriebe findet statt</li> <li>• Die für Dezember 2021 avisierte Beschlussvorlage befindet sich in Arbeit</li> </ul>
Veränderungs- management		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kommunikation zu neolT auf WiLMA und muenchen.digital ist etabliert und wird gelebt</li> <li>• Veranstaltungen und Infomärkte für die Beschäftigten in der IT wurden und werden organisiert und inhaltlich begleitet</li> <li>• Kommunikations- und Beteiligungsformate zu P9 wurden konzipiert, aufgebaut und werden durchgeführt</li> <li>• Ein Konzept zur direkten Kommunikation mit Endanwender*innen ist erarbeitet und der Linie übergeben</li> <li>• Die Initiative zur Etablierung agiler Arbeitsmethoden (DevOps) ist inhaltlich begleitet</li> </ul>
<b>Legende</b>		
Ampelfarbe	Grün	Projektergebnisse bezogen auf Zeit, Kosten und Qualität im bzw. vor dem Plan
	Gelb	Projektergebnisse bezogen auf Zeit, Kosten und Qualität leicht planabweichend, keine Auswirkung auf die Gesamtziele, Gesamtkosten bzw. den Gesamtzeitplan des Programms
	Rot	Projektergebnisse bezogen auf Zeit, Kosten und Qualität deutlich planabweichend, Auswirkung auf die Gesamtziele, Gesamtkosten bzw. den Gesamtzeitplan des Programms
Tendenz	Pfeil nach oben	Situation verbessert sich
	Pfeil zur Seite	Situation gleichbleibend
	Pfeil nach unten	Situation verschlechtert sich

## 1. Jährlicher Bericht zum Programm neolT

Dieser Statusbericht umfasst den Zeitraum von 01.10.2020 bis zum 30.09.2021.

### 1.1. Programmüberblick

Das Programm neolT – Neuorganisation der IT hat den Auftrag, nachfolgende Zielsetzungen zu erreichen:

- Verbesserung und langfristige Sicherung einer hochwertigen IT-Versorgung der Landeshauptstadt München.

- Modernisierung und grundsätzliche Ausrichtung der IT auf marktübliche technische Standards und Verfahren.
- Erhöhung der Nutzer\*innenzufriedenheit durch eine deutlich verbesserte Berücksichtigung der Nutzer\*innenbedürfnisse.
- Stärkung der Effizienz in der IT-Aufbau- und Ablauforganisation mit Schwerpunkt auf die geplante Digitalisierung der Landeshauptstadt München.
- Sicherstellung einer verbesserten IT-Wirtschaftlichkeit.

Dieser Handlungsrahmen ist durch die im Programmauftrag formulierten Ziele vorgegeben. Alle in neoIT vereinten Projekte und Teilprojekte richten sich an diesem aus.

neoIT begegnet damit Handlungsbedarfen aus verschiedenen Umfragen (bei den Münchner Bürger\*innen, Great Place to Work – 2013 und bei den Mitarbeiter\*innen 2015) sowie aus der externen Begutachtung der IT aus dem Jahre 2015/2016.

Das Programm basiert dabei im Wesentlichen auf zwei Beschlüssen des Stadtrates:

In der Sitzung der Vollversammlung des Stadtrates vom 15.02.2017 wurde der Beschluss gefasst, die Empfehlungen aus dem IT-Gutachten umzusetzen, aber u. a. mit Berücksichtigung der folgenden Änderungen:

- Gegründet werden soll ein eigenes, schlankes IT-Referat mit einer/einem für die gesamte städtische IT zuständigen Referentin/Referenten. Dem zu gründenden Referat wird STRAC und der Eigenbetrieb it@M zugeordnet. Die erste Werkleitung wird durch die/den IT Referenten/-in übernommen. „Die städtischen Referate behalten kleinere, eigene IT-Einheiten (...), die sich künftig auf das fachliche Anforderungsmanagement konzentrieren“<sup>1</sup>.
- Die Verwaltung wird beauftragt ein Konzept zu erstellen, wie auf Basis des neu zu entwickelnden Windows-Basis-Clients bis spätestens zum 31.12.2020 eine stadtweit einheitliche Client-Architektur geschaffen werden kann. Bei den Standardfunktionalitäten (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationsprogramm, PDF-Reader, E-Mail-Client, Internetbrowser) sind dabei stadtweit einheitlich marktübliche Standardprodukte einzusetzen, die eine höchstmögliche Kompatibilität nach intern und extern sowie zu anderen Software-Produkten (z. B. SAP) gewährleisten.

Am 23. November 2017 hat der Stadtrat den Beschluss gefasst, das Programm neoIT zur Umsetzung der Maßnahmen aus dem IT-Gutachten durchzuführen. Herr bfm. Stadtrat Thomas Bönig ist als Leiter des IT-Referats auch Auftraggeber des Programms neoIT.

Das Programm neoIT läuft seit dem 1. März 2018.

Auf Basis des Stadtratsantrags Nr. 20-26 / A 00642 „Städtische IT: Doppelstrukturen vermeiden - Zuständigkeiten klar zuordnen“ von der SPD / Volt - Fraktion, Fraktion Die Grünen - Rosa Liste vom 11.11.2020 wurde die Sitzungsvorlage Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 02997 erstellt, die von der Vollversammlung am 28.07.2021 beschlossen wurde. Darin wurde der Auftrag erteilt, den Leistungsschnitts 2.0 auszugestalten. Um künftig IT-Doppelstrukturen zu vermeiden, sollen die – bisher verteilt – in den Referaten und Eigenbetrieben angesiedelten IT-Aufgaben mit einem ähnlichen Aufgabenspektrum zentral an einer Stelle zusammengeführt werden. Die Ausgestaltung erfolgt im Rahmen eines im Programm neoIT angesiedelten Projekts.

<sup>1</sup> vgl. Beschlussvorlage 14-20 / V 09982 vom 23.11.2017

## 1.2. Gesamtstatus, Meilensteine und Ergebnisse

Der Gesamtstatus des Programms neoIT – Neuorganisation der IT ist in folgendem Schaubild dargestellt:

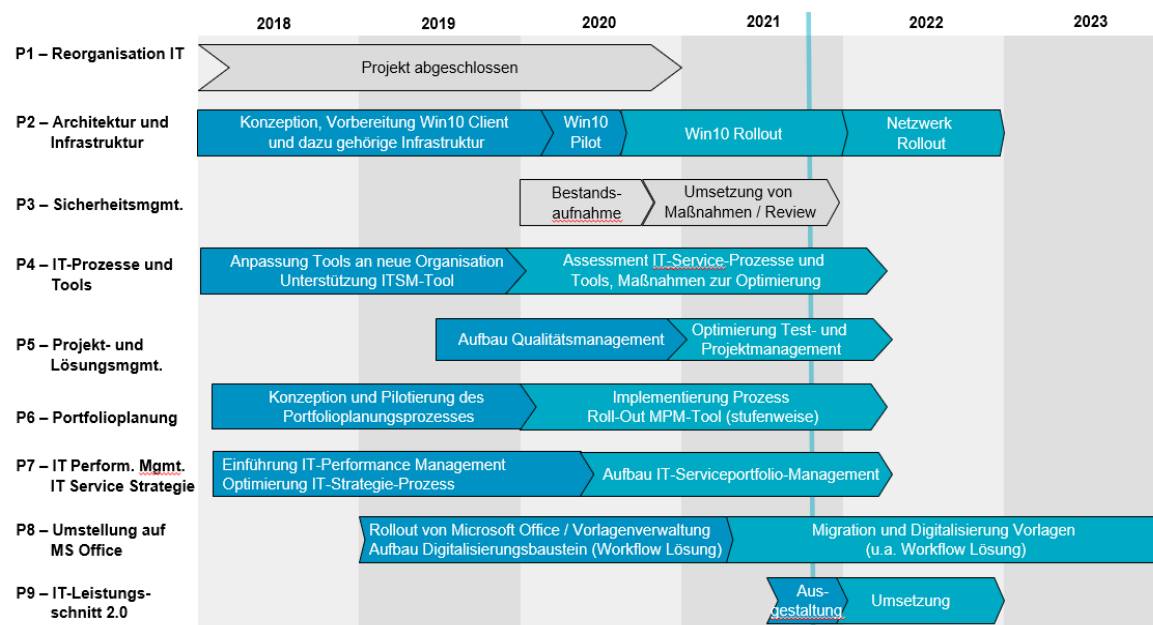


Abbildung 1: neoIT - Programminhalte im Gesamtüberblick

In den Jahren 2020 und 2021 wurden folgende wichtige Ergebnisse erzielt:

- **Projekt P1 – Reorganisation der IT LHM**
  - Der Aufbau der IT-Filialen wurde planmäßig Ende 2020 abgeschlossen. Der Aufbau wurde vom Projekt begleitet.
  - Der Aufbau des zentralen qualifizierten Servicedesks als stadtweit zentraler Punkt für den Erstkontakt wurde bis Ende 2020 abgeschlossen. Das Projekt hat den Aufbau begleitet und unterstützt.
  - In den Referaten und Eigenbetrieben wurden die neuen Einheiten GPAMs/ GL3 mit den verbleibenden Aufgaben nach dem Leistungsschnitt 1.0 gemäß der Blaupause aus dem Ausplanungsbeschluss eingerichtet und vom Projekt begleitet.
  - Für die IT-Funktionen wurden neue einheitliche Arbeitsvorgänge sowie ein Bewertungskonzept erstellt.
  - Finanztechnisch wurde der Übergang zur zentralen Bewirtschaftung des IT-Budgets sowie neue, vereinfachte generische IT-Bestellprozesse geschaffen und vom Projekt begleitet.
  - Der Aufbau der Bereiche „Arbeitsplatzintegration“ wurde im it@M-Geschäftsfeld Kundenmanagement in 2020 umgesetzt. Das Projekt begleitete die Umsetzung der konzipierten Blaupause.
  - Alle Projektziele wurden zeitgerecht erreicht.
  - Das Projekt wurde zum 31.12.2020 erfolgreich abgeschlossen.

- **Projekt P2 – Architektur und Infrastruktur**

- Der Rollout des neuen, auf Microsoft Windows 10 basierenden IT-Arbeitsplatzes ist in Arbeit. Aufgrund Corona-bedingter weltweiter Lieferengpässe in Bezug auf mobile Hardware kam es zu Verzögerungen. Der Rollout wird aber trotzdem bis zum 31.12.2021 – und damit ein Jahr früher als geplant – abgeschlossen werden.
- Für künftige Rollout-Maßnahmen wurde intern eine entsprechende Logistik aufgebaut und bereits für den Windows 10 Rollout im IT-Referat genutzt. Der Wissenstransfer ist somit gewährleistet.
- Alle Fachanwendungen wurden für den Betrieb unter Windows 10 getestet und freigegeben oder Alternativlösungen bereitgestellt.
- Das Identity- & Accessmanagementsystem befindet sich im Pilotbetrieb im Referat für Stadtplanung und Bauordnung. Weitere Pilotbereiche werden bis zum Jahresende 2021 hinzukommen. Das System wird im ersten Halbjahr 2022 in den Produktivbetrieb überführt werden. Hierdurch werden standardisierte und automatisierte Prozesse in Bezug auf die digitalen Identitäten der Beschäftigten der LHM ermöglicht. Die LHM wird dadurch in die Lage versetzt, DSGVO-Konformität automatisiert sicherzustellen.
- Der Rollout für die Umstellung des Netzwerks der LHM auf 802.1x (zertifikatsbasierte Zugangskontrolle für Endgeräte am Verwaltungsnetz) und das Verwaltungsnetz 2.0 ist in Arbeit. Die Mobilität der Geräte und der Benutzer\*innen wird stadtweit unter Berücksichtigung von referatsrelevanten Zugangssicherheitsstandards verbessert.
- Ein virtualisierter Windows-Arbeitsplatz als Ergänzung zum lokalen Arbeitsplatz ist konzipiert. Anwendungsfälle sind definiert und getestet: Der Pilotbetrieb ist gestartet.
- Eine sicherheitskonforme Druckmanagementlösung, die den sog. vertraulichen Druck unterstützt, befindet sich in der Pilotierung.

- **Projekt P3 – IT-Sicherheitsmanagement**

- Der Bereich IT-Sicherheitsmanagement wurde in der Hauptabteilung I des RIT etabliert. Ein Cyber-Security-Center wurde aufgebaut. Der Chief Information Security Officer (CISO) wurde benannt. Das Projekt wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber nicht gestartet.
- neolT wird jedoch die im IT-Gutachten benannten Handlungsempfehlungen nachhalten.

- **Projekt P4 – Prozesse und Tools**

- Die Evaluation der relevanten IT-Prozesse ist abgeschlossen. Handlungsempfehlungen im Hinblick auf die inhaltliche Qualität und Effizienz der Prozesse werden derzeit erarbeitet und können von den betreffenden Linienorganisationen umgesetzt werden.
- Das Wissensmanagements befindet sich im Aufbau. Umfang des zu dokumentierenden Wissens, Zielgruppen und Wissensdatenbanken sind definiert. Der weitere Aufbau erfolgt in der Linie.

- Die Evaluierung der Toollandschaft befindet sich in Arbeit.
- **Projekt P5 – IT-Lösungs- und -Projektmanagement**
  - Das RIT-weite Qualitätsmanagement wurde in die Linie überführt.
  - Die Optimierung und Standardisierung des Testmanagements ist in Arbeit. Eine Umfeldanalyse wurde erstellt. Handlungsempfehlungen zur Optimierung wurden erarbeitet und können von den betreffenden Linienorganisationen umgesetzt werden.
- **Projekt P6 – IT-Projektportfolioplanung**
  - Der neue IT-Projektportfolioplanungsprozess wurde im Jahr 2021 durch das Projekt begleitet.
  - Die Detaillierung des Prozesses im Hinblick auf die „strategische Mittelfristplanung“ erfolgt in 2022.
  - Das Multiprojektmanagement-Werkzeug Planisware ist im Einsatz. Die Planung neuer und bestehender IT-Projekte erfolgt ausschließlich in Planisware. Damit verbunden sind Effizienzsteigerungen bei der Zusammenführung der Projekte zu Projektportfolien.
  - Die Ablösung weiterer bestehender Planungswerkzeuge ist in Arbeit.
- **Projekt P7 – IT-Performancemanagement und IT-Service Strategie**
  - Die Konzeption des IT-Serviceportfoliomanagements wurde abgeschlossen. Erforderliche Rollen wurden definiert und in der Linie verortet.
  - Das Projekt begleitet die Einführung in der Linie und die Überarbeitung der Servicedefinitionen.
- **Projekt P8 – Umstieg auf Microsoft Office**
  - Der Rollout der Bürokommunikationslösung Microsoft Office 365 erfolgt plangemäß und wird bis zum 31.12.2021 abgeschlossen.
  - Der Einsatz des neuen digitalen Vorlagenverwaltungssystems wurde erfolgreich ausgeweitet. Von den mehr als 20.000 bisher in WollMux verwalteten Vorlagen und Formularen der Referate und Eigenbetriebe wurden bereits 13.525 (Stand 09/2021) auf das neue System migriert.
  - Die Umsetzung digitaler Geschäftsprozesse mittels der OpenSource Workflowplattform Camunda wurde etabliert. Derzeit wird gemeinsam mit dem Projekt „München Portal der Zukunft“ die Tragfähigkeit für eine Ende-zu-Ende-Digitalisierung anhand des Prozesses zur Beantragung von Parkerlaubnissen in Parklizenzengebieten erprobt.
- **Projekt P9 – IT-Leistungsschnitt 2.0**
  - Das Projekt wurde auf Basis des Beschlusses 20-26 / V 02997 der Vollversammlung vom 28.07.2021 mit dem Auftrag, den Leistungsschnitts 2.0 auszugestalten, eingerichtet.
  - Die Erarbeitung des Zielbildes ist unter stringenter Beteiligung der Referate in Arbeit.

- Die für Dezember 2021 avisierte Beschlussvorlage befindet sich in Arbeit und kann vsl. fristgerecht eingebracht werden.
- **Veränderungsmanagement und Kommunikation:**
  - Das Veränderungsmanagement ist in neoIT nachhaltig verankert und etabliert. Es erfolgt ein laufender Austausch mit den (Teil-)Projektleitungen und der Programmleitung.
  - In neoIT erzielte Ergebnisse werden zeitnah auf WiLMA publiziert.
  - Für die Beschäftigten in der IT werden – derzeit vollständig virtuell – regelmäßig Veranstaltungen zur Information, zum Dialog und zum Austausch durchgeführt. Die Planung, Organisation, Konzeption und Moderation erfolgt durch das Veränderungsmanagement.
  - Das Veränderungsmanagement wirkt punktuell in relevanten Arbeitspaketen mit. Zudem werden Workshops einzelner Projekte vorbereitet und mit Begleitung durch das Veränderungsmanagement durchgeführt.
  - Relevante Linieneinheiten (z. B. Personalvertretungen, Gleichstellungsbeauftragte, Konfliktmanagement, Fortbildungsbeauftragte, POR P6, GL, usw.) werden zu Aufgaben des Veränderungsmanagements einbezogen, Inhalte werden intensiv abgestimmt.
  - Im Rahmen des Aufbaus des P9 – IT-Leistungsschnitt 2.0 wird der auf WiLMA publizierte „Werkzeugkasten“ des Veränderungsmanagements erneuert. Des Weiteren erfolgt die Konzeptionierung, Planung und Durchführung der Beteiligung der Referate gemeinsam mit dem Veränderungsmanagement.
  - Zur Optimierung der Kommunikation mit den Endanwender\*innen wurde gemeinsam mit den verschiedenen Bereichen von it@M ein Konzept zur direkten Kommunikation der IT mit Endanwender\*innen erarbeitet und der Linie übergeben.
  - Die Etablierung agiler Arbeitsweisen in it@M wird durch das Veränderungsmanagement inhaltlich mit begleitet.

## Fazit

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die geplanten Ergebnisse des Programms neoIT auch in dieser Berichtsperiode zeitgerecht erzielt wurden. Insbesondere der Rollout des neuen IT-Arbeitsplatzes konnte trotz Corona-bedingter Einschränkungen mit hohem Tempo und ohne Störungen des laufenden Dienstbetriebs erfolgen.

Durch die umgesetzten Maßnahmen wurden bisher vorhandene Doppelstrukturen im Bereich der Arbeitsplatzbetreuung vor Ort und im Bereich des ServiceDesks erfolgreich abgebaut. Mit dem Stadtratsbeschluss vom 28.07.2021 wurde neoIT weiter beauftragt den Abbau von Doppelstrukturen voran zu treiben.

neoIT nimmt somit aktiv die neu hinzukommenden Themen auf und passt die zeitlichen und inhaltlichen Planungen, sofern erforderlich, im Laufe des Programms mittels Change Requests an.

Trotz neu hinzugekommener Themen und trotz einer deutlichen Beschleunigung des stadtweiten Rollouts des neuen IT-Arbeitsplatzes um ein Jahr, agiert neoIT in dem vom Stadtrat 2017 vorgegebenen finanziellen Rahmen.



Der Status des Programms neIT ist sowohl im Hinblick auf die Zielerreichung als auch im Hinblick auf Ergebnisse, Qualität und Kosten mit „grün“ anzusetzen.

### 1.3. Finanzen

In der öffentlichen Beschlussfassung des Stadtrats zur Durchführung des Programms neIT im Jahr 2017 wurden die dazu erforderlichen Haushaltsmittel genehmigt.

Aus heutiger Sicht zeichnet sich ab, dass die damals beantragten und genehmigten Haushaltsmittel ausreichend sind, um das Programm wie geplant durchzuführen, die notwendigen Maßnahmen umzusetzen und die gesetzten Ziele zu erreichen. Die Ausgaben liegen im Plan und entsprechen dem tatsächlichen Fortschritt des Programms.

### 1.4. Risikoanalyse

Risiko	Beurteilung
<b>1. Doppelbelastung des IT-Personals</b>	<p>Trend: gleichbleibend, jedoch andere Personengruppen betroffen</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Das Tagesgeschäft kann nicht in der gewohnten Qualität erbracht werden. Es entsteht ggf. Unzufriedenheit bei den Referaten und Eigenbetrieben.</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Doppelbelastungen durch Erarbeiten und Umsetzen des Leistungsschnitts 2.0. Temporäre Einbußen in der Effektivität durch Änderungen an Prozessen und Werkzeugen.</p> <p><b>Maßnahmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelungen / Vereinbarungen zum Umgang mit Arbeitsspitzen in Abstimmung mit der Linie treffen und Kommunikation gegenüber den Referaten (Sensibilisierung, Verständnis).</li> <li>• Priorisierung der Inhalte in den Teilprojekten.</li> </ul>
<b>2. Ressourcenknappheit von qualifiziertem Personal</b>	<p>Trend: gleichbleibend</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Die Arbeitspakete können nicht fristgerecht bearbeitet werden. Der laufende Betrieb ist gefährdet.</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die erforderliche Mitwirkung der Linie bei der Bearbeitung der Programm-/Projekthinhalte erfolgt nicht, nicht rechtzeitig (Ressourcenknappheit) oder nicht umfassend genug.</p> <p><b>Maßnahmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Prüfung und Einforderung der zugesagten Ressourcen sowie weitere Ressourcenzuschaltung, z. B. durch „Werbung“ über WiLMA.</li> </ul>

Risiko	Beurteilung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorisierung der Inhalte in den Teilprojekten.</li> </ul>
<b>3. Ursprüngliche Budgetplanung muss angepasst werden</b>	<p>Trend: steigend</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Verzögerungen bzw. Einschränkungen im Scope durch nur noch eingeschränkt verfügbares Budget.</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Wegen möglicher Einnahmeausfälle aufgrund der Corona-Pandemie besteht die hohe Wahrscheinlichkeit, dass beschlossene Einsparungen auch Auswirkungen auf neoIT haben werden.</p> <p><b>Maßnahmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsequente Beobachtung der aktuellen Projektaufwände sowie regelmäßiger Abgleich zwischen Aufgaben und Aufwänden.</li> <li>• Priorisierung der Inhalte in den Teilprojekten.</li> </ul>
<b>4. Veränderungs- menge bzw. - geschwindigkeit unpassend</b>	<p>Trend: steigend</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Aktueller Aufwand im Umgang mit der Zielgruppe zeigt, dass Maßnahmen zeit- und zielgruppengerecht umgesetzt werden können.</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die Verunsicherung während Umorganisationen bleibt so lange bestehen, bis die neuen Situationen eingespielt sind. Die Mitarbeiter*innen haben einen sehr hohen Informationsbedarf. Dies insbesondere im Rahmen der Ausgestaltung des Leistungsschnitts 2.0</p> <p><b>Maßnahmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranstaltungen im Rahmen des Veränderungsmanagements: Infomärkte; spezielle an Zielgruppen orientierte Angebote; Veröffentlichungen auf WiLMA; zugeschnittene Veranstaltungen für einzelne Teams (Mini-KickOffs, Teambuilding-Maßnahmen, etc)</li> <li>• Sicherstellung der Einhaltung der wichtigen Meilensteine.</li> <li>• Verbesserung der eingeführten Prozesse</li> </ul>
<b>5. Umsetzung der Ergebnisse in der Linie</b>	<p>Trend: steigend</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Projektergebnisse werden von den Linieneinheiten nicht akzeptiert bzw. nicht umgesetzt. Verbesserungen können nicht realisiert werden.</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die in neoIT gemeinsam mit den betreffenden Linieneinheiten er-</p>

Risiko	Beurteilung
	<p>arbeiteten Ergebnisse werden nicht umgesetzt. Für die Umsetzung einiger Ergebnisse ist eine Anfangsinvest im Sinne von personellen Kapazitäten erforderlich. Dieser wird aufgrund unterschiedlicher Aspekte (z.B. unbesetzter Stellen, allgemeine Überlastung) nicht erbracht. Verbesserungspotentiale können so nicht realisiert werden.</p> <p><b>Maßnahmen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarstellung der Verantwortung der Linie für die Umsetzung von Ergebnissen</li> <li>• Unterstützung durch das Management</li> <li>• Priorisierung von Aufgaben</li> </ul>
6. Corona	<p>Trend: fallend</p> <p><b>Auswirkungen:</b> Verzögerungen in der Projektarbeit durch fehlende Mitarbeiter*innen (z. B. Erkrankung) oder fehlende, aber benötigte vor-Ort-Präsenz (z. B. Quarantäne-Situationen)</p> <p><b>Erläuterungen:</b> Die aktuelle Pandemie-Situation führt dazu, dass IT-Mitarbeiter*innen im Wesentlichen aus dem HomeOffice arbeiten. Dies ist auch in den allermeisten Fällen vollkommen unproblematisch und ohne Einbußen in Bezug auf die Effizienz möglich. Es besteht jedoch nach wie vor das Risiko, dass Mitarbeitende erkranken und somit temporär nicht zur Verfügung stehen.</p> <p><b>Maßnahmen:</b> Die Themen in den neoIT-Teilprojekten werden so bearbeitet, dass der Ausfall einzelner Mitarbeiter*innen verkraftbar ist. Eine weitergehende Mitigation dieses Risikos ist jedoch nicht möglich.</p>

### 1.5. Ausblick auf den nächsten Berichtszeitraum

Im Folgenden wird ein Überblick über die wichtigen Inhalte von neoIT in den Jahren 2021/2022 gegeben. Auf Grund der coronabedingten Einsparungen und zusätzlichen Aufgaben insbesondere im Zusammenhang mit der Bildungs-IT werden in 2022 in einigen Projekten evtl. nicht alle Maßnahmen abgeschlossen werden und sich noch ins Jahr 2023 erstrecken.

Projekt/Teilprojekt	Geplante Ergebnisse
<b>P2 – Architektur und Infrastruktur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschluss des Rollouts des neuen IT-Arbeitsplatzes auf Basis von Windows 10</li> <li>• Produktivsetzung des Identity- und Accessmanagementsystems</li> <li>• Fortsetzung der Rollout-Maßnahmen zum Verwaltungsnetz 2.0</li> </ul>
<b>P4 – Prozesse und Tools</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung des Aufbaus des Wissensmanagements</li> <li>• Bedarfsgerechte Anpassung von Prozessen und Werkzeugen in der IT</li> </ul>
<b>P5 – IT-Lösungs- und -Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimierung des IT-Testmanagements</li> <li>• Abschluss des Projekts</li> </ul>
<b>P6 – IT-Projektportfolioplanung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisierung der Ausgestaltung des IT-Projektportfolioplanungsprozesses</li> <li>• Fortführung der Einführung des Multiprojektmanagement-Werkzeugs Planisware inkl. Ablösung bisheriger interner Planungswerkzeuge der IT, Zusammenführung der benötigten Funktionalitäten in einem Werkzeug</li> </ul>
<b>P7 – IT-Performancemanagement und IT-Service Strategie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begleitung der Einführung des IT-Serviceportfoliomanagements inkl. der Überarbeitung von Servicedefinitionen</li> </ul>
<b>P8 – Umstieg auf Microsoft Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschluss des des Rollouts von Microsoft 365</li> <li>• Fortführung des Rollouts des neuen Vorlagenverwaltungssystems coSys</li> <li>• Fortführung der Migration von Vorlagen, Formularen und Makros</li> <li>• Fortführen der Etablierung der OpenSource Workflow-Engine Camunda als Plattform zur Digitalisierung von Workflows</li> </ul>
<b>P9 – IT-Leistungsschnitt 2.0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeiten der Beschlussvorlage für die Sitzung des IT-Ausschusses im Dezember 2021</li> <li>• Weitere Ausgestaltung des Leistungsschnitts 2.0 unter stringenter Beteiligung der Referate und Eigenbetriebe</li> </ul>

Projekt/Teilprojekt	Geplante Ergebnisse
<b>Veränderungsmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz der vorhandenen Maßnahmen der Kommunikation und des Veränderungsmanagements</li> <li>• Bedarfsgerechter Ausbau des Angebots an Maßnahmen</li> </ul>

## 2. Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate

Der Entwurf der Bekanntgabe wurde allen Referaten sowie dem GPR, der Gleichstellungsstelle für Frauen und der Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\* zur Stellungnahme zugeleitet.

neoIT bedankt sich ausdrücklich für die zahlreichen Rückmeldungen.

Die Gesamtpersonalvertretung, die Gleichstellungsstelle für Frauen, die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\*, das Direktorium, das Baureferat, die Münchner Stadtentwässerung, der Abfallwirtschaftsbetrieb München, die Markthallen München, die Stadtgüter München, das Kulturreferat, das Mobilitätsreferat, das Referat für Bildung und Sport sowie die Stadtkämmerei haben Fehlanzeige gemeldet bzw. die Bekanntgabe positiv zur Kenntnis genommen.

Die von den übrigen Bereichen (Gesundheitsreferat, Kommunalreferat, Kreisverwaltungsreferat, Personal- und Organisationsreferat, Referat für Arbeit und Wirtschaft, Referat für Klima- und Umweltschutz, Referat für Stadtplanung und Bauordnung sowie Sozialreferat) eingegangenen Stellungnahmen sind im Folgenden dokumentiert und kommentiert. Die Notwendigkeit einer Anpassung der Inhalte der Bekanntgabe hat sich hieraus nicht ergeben.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
GSR_01	Der sogenannte „Leistungsschnitt 1.0“ kann nicht als erfolgreich umgesetzt betrachtet werden. Insbesondere kommt es aktuell immer wieder zu Unklarheiten, Nachfragen und Verzögerungen, weil die Veränderungen von den Mitarbeiter*innen noch nicht verinnerlicht sind.	neoIT bedankt sich für die Stellungnahme des GSR. Die Ansiedelung der angesprochenen Restaufgaben und die Klärung von Unschärfen wird bereits seit Ende 2020 gemeinsam mit allen GPAMs weiter bearbeitet, so dass schon weitere Lösungen für individuelle Fragestellungen gefunden werden konnten. Dieser Prozess wird weiter fortgesetzt.
GSR_02	Eine systematische Evaluation des „Leistungsschnitts 1.0“ ist bisher nicht erfolgt. Umso bedauerlicher ist es, dass nun direkt der sogenannte „Leistungsschnitt 2.0“ umgesetzt werden soll.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Eine entsprechende Umfrage zur Evaluierung der Zufriedenheit ist in Planung. it@M hat bereits Maßnahmen ergriffen, um die betreffenden Aspekte zu optimieren.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	Ohne stabile Basis ist ein Erfolg der nächsten Veränderung unwahrscheinlich.	ren. Diese greifen auch bereits und werden weiter fortgesetzt.
GSR_03	Die Beteiligung der Referate an der Erarbeitung des sogenannten „Leistungsschnitts 2.0“ ist als oberflächlich und nicht ergebnisoffen zu beschreiben. Das Zielbild scheint bereits festzustehen und wird durch die Prozessbeteiligten des IT-Referats entsprechend vorgegeben. Der selbst gewählte Zeitplan ist zu knapp, um den Schwerpunkt der Veränderung auf Qualität zu legen. Die Konzentration der Konzeption auf vier Wochen in der Urlaubszeit und ohne Freistellung der Referatsbeteiligten von ihren Linienaufgaben bestätigt diesen Eindruck.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung und bedauert, dass die im Programm seit jeher gepflegte offene und transparente Kommunikation über Zwischenstände als Präjudizierung ausgelegt wird. Der Zeitplan wurde in der Tat vom Stadtrat vorgegeben und nicht durch neoIT selbstgewählt.
GSR_04	Die Erfahrung, dass beim Rollout von Windows10 der Dienstbetrieb nicht beeinträchtigt wurde, können wir nicht pauschal bestätigen.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Eine Veränderung bringt zwangsläufig eine kurzfristige Störung mit sich. Die Rückmeldungen aus dem Rollout zeigen uns, dass mehr als 85% der Arbeitsplätze nach zwei Stunden wieder vollumfänglich arbeitsfähig sind. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit dem Rollout inklusive der Nachbetreuung liegt sogar noch höher.
KR_01	neoIT hat hier durch die Erarbeitung zahlreicher Konzepte und deren Übergabe an die Linie die Themen zwar für sich formal erfolgreich abgeschlossen, die Praxistauglichkeit dieser Konzepte hat sich jedoch erst bedingt erwiesen. Derzeit sehen wir die genannten Ziele jedenfalls noch nicht erreicht. Zahlreiche an sich gute Ansätze sind unserer Ansicht nach zu sehr „aus der IT heraus“ gedacht und eingeführt. Dies führt zu Unklarheiten in den Fachbereichen und damit zu einem Defizit an Akzeptanz bei den Nutzer*innen. In der Folge ist insbes. das GPAM noch wesentlich stärker in Themen und Tätigkeiten eingebunden, für die eigentlich keine personellen Kapazitäten mehr vorgesehen sind. Auch wurden aufgrund des Leistungsschnitts verschiedene bislang vom dIKA erbrachte Leistungen in die Fachberei-	neoIT bedankt sich für die Stellungnahme des Kommunalreferats. Die Ansiedelung der angesprochenen Restaufgaben und die Klärung von Unschärfen wird bereits seit Ende 2020 gemeinsam mit allen GPAMs weiter bearbeitet, so dass schon weitere Lösungen für individuelle Fragestellungen gefunden werden konnten. Dieser Prozess wird weiter fortgesetzt.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	che verlagert, die dort aus verschiedenen Gründen jedoch nur eingeschränkt wahrgenommen werden können mit den oben genannten Folgen.	
KR_02	Ferner haben sich Laufzeiten für einfachste Tickets gegenüber der früheren Organisation erheblich verlängert bzw. müssen mehrfach aufgegeben werden.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. it@M hat bereits Maßnahmen ergriffen, die Ticketlaufzeit zu optimieren.
KR_03	Zum Projekt P9 – IT-Leistungsschnitt 2.0 haben wir bisher eine punktuelle Beteiligung zu verschiedenen Themen wahrgenommen, angesichts des vorgegebenen Zeitplans und der vorhandenen personellen Kapazitäten war wohl auch nicht mehr möglich. Eine „stringente Beteiligung“, wie in der Bekanntgabe mehrfach erwähnt, erwarten wir jedoch spätestens bei der Ausgestaltung der anstehenden Themen.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Die Beteiligung wird im weiteren Verlauf des Projekts P9 weiter intensiviert werden.
KVR_01	<p>Projekte P1 - Reorganisation IT:  Aus Sicht des KVR hat die Erfahrung seit Übergang der speziellen IT-Aufgaben und Personalressourcen im Rahmen des Leistungsschnitts 1.0 am 01.07.2019 an das RIT gezeigt, dass die bereits in der Stellungnahme aus dem Jahr 2017 aufgezeigten Probleme und Auswirkungen eingetreten sind. Die in der Bekanntgabe dargestellten positiven Auswirkungen sind aus Sicht des KVR sehr einseitig zu Gunsten des RIT dargestellt. Hier sei nur auf den eingeschränkten persönlichen Vor-Ort-Support verwiesen, der sehr zu Lasten der Fachbereiche und Beschäftigten geht. Auch entspricht die Realisierung von fachlichen Anforderungen durch das RIT nicht immer den strategischen Ausrichtungen und Zeitschienen des KVR. Nach Ansicht des KVR steht eine Optimierung der aktuellen stadtweiten IT-Prozesse, aber auch der reinen IT-Prozesse innerhalb des RIT, an erster Priorität. Wie das RIT selber im Rahmen von neoIT berichtet, befinden sich die IT-spezifischen Prozesse des RIT erst in einem Reifegrad 1, was sich in der operativen Arbeit deutlich zeigt. In Verbindung mit dem Projekt 9 - Leis-</p>	<p>neoIT bedankt sich für die Stellungnahme des Kreisverwaltungsreferats. Im Hinblick auf die Erfahrungen mit dem persönlichen vor-Ort-Support können aus Sicht des IT-Referats aufgrund der Corona-bedingten Einschränkungen derzeit noch keine validen Schlussfolgerungen gezogen werden. Grundsätzlich ist es strategisches Ziel, Support soweit wie möglich remote zu leisten. Bezüglich der Realisierung von fachlichen Anforderungen orientiert sich das IT-Referat an den Ergebnissen des im KVR angesiedelten Anforderungsmanagements. Wie in der Bekanntgabe dargestellt, befinden sich objektive Betrachtung und Analyse der (stadtweiten) IT-Prozesse aktuell in Arbeit. Diese findet auf Basis der aktuell gültigen Aufgaben- und Zuständigkeitsverteilung statt und berücksichtigt somit den Leistungsschnitt 1.0. Dies war jedoch explizit nicht im Projektumfang von P1 enthalten. Da das Projekt alle vereinbarten Ergebnisse geliefert hat, konnte es erfolgreich abgeschlossen werden.</p>

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>tungsschnitt 2.0 fehlt die konkrete Umsetzung der Zusage von Hrn. Bönig, im Rahmen der „objektiven Betrachtung und Analyse der betroffenen Prozesse“ sich zunächst auf den Leistungsschnitt 1.0 zu konzentrieren um hier die Prozesse zu verbessern.</p> <p>Auf Grund der oben genannten Darstellung und der Zusage von Hr. Bönig wurde das Projekt P1 daher nicht erfolgreich abgeschlossen.</p>	
KVR_02	<p>Projekte P9 - IT-Leistungsschnitt 2.0</p> <p>Wie bereits in der Stellungnahme und den Schreiben zum Stadtratsbeschluss „Städtische IT: Doppelstrukturen vermeiden - Zuständigkeiten klar zuordnen „(Nr. 20-26 / V 02997)“ mehrfach kommuniziert, erwarte ich mir eine stringente Einbindung mit unmittelbarer Möglichkeit der Mitwirkung meiner Geschäftsleitung im Rahmen des Projektes P9. Entgegen der Darstellung in der Bekanntgabe hat bis dato nach Ansicht des KVR keine „stringente Beteiligung“ des KVR stattgefunden. Ein einmaliges Referatsgespräch oder die Teilnahme on-the-fly im Rahmen einer Arbeitsgruppe erfüllt nicht die Anforderungen an eine nachvollziehbare, durchgehende und lückenlose Beteiligung.</p> <p>Aus Sicht des KVR fehlt insbesondere die zugesicherte Mitarbeit des KVR, die Einbindung der Geschäftsleitung und die Aufnahme der Anregungen des KVR (siehe hierzu Antwort von Hrn. Bönig auf das Schreiben von Hrn. Böhle vom 20.08.2021) hinsichtlich der KVR Referatsspezifika.</p> <p>Auf Grund der oben genannten Darstellung und der Zusage von Hrn. Bönig ist die Aussage des Projektes P1 hinsichtlich der stringenten Beteiligung nicht nachvollziehbar.</p>	<p>neolT bedankt sich für die Anmerkung. Die zurückliegende Projektphase des Projekts P9 erfolgte unter Beteiligung aller interessierten Referate und Eigenbetriebe, insbesondere auch unter intensiver Mitwirkung von Mitarbeitenden der Geschäftsleitung (GPAM) des KVR.</p>
PLA_01	<p>Mit neolT wurden sowohl viele Veränderungen in der Münchner IT angestoßen und befinden sich auch teils noch in der Umsetzungsphase.</p> <p>Leider können wir nicht bestätigen, dass alle angestrebten Ziele von NeolT bis-</p>	<p>neolT bedankt sich für die Stellungnahme des Referats für Stadtplanung und Bauordnung.</p> <p>Aktuell laufen bereits Maßnahmen, die die angesprochenen Optimierungen adressieren.</p>



Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>her erreicht wurden.            Insbesondere bei dem Zielen 1 und 2 (Steigerung der Leistungsfähigkeit und verbesserte Abdeckung der IT Nutzerbedürfnisse sowie Erhöhung der Zufriedenheit der IT-Nutzer*innen) gibt es aus unserer Sicht noch Optimierungsbedarf. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter*innen im Referat ist seit der Umsetzung des Leistungsschnitts 1 gesunken.            Wir verkennen nicht, dass die Pandemie Sondersituation eine zusätzliche Belastung bei der Umsetzung der Ziele war und bedanken uns ausdrücklich für die schnelle Ausstattung mit IT Fernzugriffen, welche ein effizientes Arbeiten im Homeoffice ermöglichen. Wir bitten das Referat für IT alle Anstrengungen zu unternehmen um den Betrieb zu stabilisieren. Insbesondere die Erreichbarkeit der Hotline, die Kommunikation zu den Kund*innen, die Zuständigkeiten und Ticketlaufzeiten bedürfen unserer Ansicht nach der Verbesserung.</p>	
POR_01	<p>Für die Möglichkeit der Stellungnahme bedanke ich mich. Die zum Teil sehr optimistischen Einschätzungen aus neoIT-Programmsicht zum Status der Einzelprojekte weichen aus Sicht des POR in der tatsächlichen konkreten Erfahrung ggf. individuell noch etwas ab.            Konsequenz verfolgte Verbesserungsinitiativen und das deutliche Bestreben aller Mitwirkenden, erkannte oder rückgemeldete Mängel unter den gegebenen, schwierigen Rahmenbedingungen möglichst zeitnah zu beheben, werden aber positiv zur Kenntnis genommen.</p>	neoIT bedankt sich für die positive Stellungnahme des POR.
RAW_01	<p>In wieweit die Umsetzung der Projektergebnisse in der Linie aber tatsächlich erfolgreich ist und inwieweit vor allem die auf Seite 1 und 3 genannten Zielsetzungen des Programms bereits erreicht sind bzw. künftig erreicht werden können, ist nicht konkret nachgewiesen bzw. belegt. Hier blicken wir mit Sorge auf das auf Seite 10/11 in Ziffer 5 mit „Trend steigend“ beschriebene Risiko „Umsetzung der Ergebnisse in der Li-</p>	neoIT bedankt sich für die Stellungnahme des RAW. neoIT wird im Rahmen der Möglichkeiten daran arbeiten, das Risiko zu mitigieren.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	nie“.	
RAW_02	Insbesondere die Erreichung des Ziels Nr. 2 „Verbesserte Abdeckung der IT-Nutzerbedürfnisse sowie die Erhöhung der Zufriedenheit der IT-Nutzer*innen und Beschäftigten in der IT“ bitten wir, in einer Zufriedenheitsumfrage zeitnah zu evaluieren, um belastbare Erkenntnisse zu gewinnen.	neoIT bedankt sich für die Anregung. Aktuell ist bereits eine entsprechende Umfrage in Planung.
RAW_03	Bezüglich des Teilprojektes P9 „IT-Leistungsschnitt 2.0“ verweisen wir auf unsere Stellungnahme zum Beschluss „IT-Doppelstrukturen vermeiden“. Die von Ihnen auf Seite 3 dargestellte „stringente“ Beteiligung der Referate und Eigenbetriebe können wir nur eingeschränkt bestätigen, da nach Aussage des Projektes das „Ob“ der Umsetzung des Leistungsschnitts 2.0 bereits entschieden ist und lediglich das „Wie“ nur noch geringfügig beeinflusst werden kann.	neoIT bedankt sich für den Hinweis. Aus Sicht des IT-Referats ist das „Ob“ tatsächlich mit dem Beschluss V 02997 vom 28.07.2021 entschieden.
RKU_01	Dieses Projekt gilt seit dem 31.12.2020 als „erfolgreich abgeschlossen“. Der sogenannte „Leistungsschnitt 1.0“ kann noch nicht als erfolgreich abgeschlossen gelten. Es kommt aktuell immer wieder zu Unklarheiten, Nachfragen und Verzögerungen, da die Veränderungen von den Mitarbeiter*innen noch nicht verinnerlicht, oder aber einfach auch nicht bekannt sind.	neoIT bedankt sich für die Mitzeichnung des RKU. Die im Projektauftrag und den Teilprojektaufträgen definierten Ergebnisse wurden erzielt. Insoweit ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Dies heißt aber nicht, dass nicht in den Linienorganisationen entsprechende Folgetätigkeiten notwendig sind. Diese wurden auch bereits Ende 2020 – also noch vor Projektabschluss – initiiert und laufen noch.
RKU_02	Der qualifizierte Servicedesk und mit ihm das Portal „Service Now“ sollen für die Endanwender*innen erste Anlaufstelle bei allen Fragen rund um die IT-Arbeitsplatzausstattung sein. Absolute Standardprozesse wie die Ersteinrichtung eines Arbeitsplatzes oder der Umzug von Mitarbeiter*innen sind nicht als einheitlicher Geschäftsvorgang hinterlegt.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Aktuell wird in neoIT P4 die Evaluierung der ITIL-Prozesse abgeschlossen. Die Handlungsempfehlungen werden entsprechend übergeben, so dass in der Folge Optimierungen der in Service Now hinterlegten Workflows erfolgen können.
RKU_03	Eine systematische Evaluation des „Leistungsschnitts 1.0“ ist bisher nicht erfolgt. Dies wäre aus Sicht des RKU aber zwingend erforderlich, um auch die Kundensicht bei der Bewertung des Projekterfolgs mit einfließen zu lassen.	neoIT bedankt sich für die Anregung. Aktuell ist bereits eine entsprechende Umfrage in Planung.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	Die Kundenbefragungen zu den einzelnen Tickets genügen hier nicht als Grundlage, da es gerade nicht um den singulären Prozess, sondern vielmehr um den dahinterliegenden Sachverhalt (wie z.B. Ersteinrichtung AP) geht.	
RKU_04	Der Microsoft Windows 10 Rollout wurde im RKU im 3. Quartal 2021 gestartet und ist mit Masse abgeschlossen. Die Bewertung des RIT: „Insbesondere der Rollout des neuen IT- Arbeitsplatzes konnte trotz Corona-bedingter Einschränkungen mit hohem Tempo und ohne Störungen des laufenden Dienstbetriebs erfolgen.“ wird durch das RKU nicht uneingeschränkt geteilt. So kam es sehr wohl zu Einschränkungen des Dienstbetriebes weil z.B. die Performance der zur Verfügung gestellten Hardware nicht immer ausreichend für die benötigten Fachanwendungen war, oder auch defekte Geräte (Kamera und Mikrophon waren nicht funktionsfähig) ausgeliefert wurden.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Eine Veränderung bringt zwangsläufig eine kurzfristige Störung mit sich. Im Hinblick auf die Leistungsfähigkeit einzelner Geräte ist das Projekt auf die in den vorhandenen Rahmenverträgen enthaltenen Produkte angewiesen. neoIT wird aber anregen, in künftigen Rahmenverträgen entsprechend leistungsfähige Produkte zu beschreiben.
RKU_05	Um diesen Ansatz des „Shared Desk“ in der Praxis auch sinnvoll leben zu können, ist es notwendig, dass die Hardware der Mitarbeiter*innen miteinander kompatibel ist. Während des Windows 10 Ringtauschs wurden im RKU allerdings drei verschiedene Notebock/Laptop- Modelle und damit drei verschiedene Dockingstations ausgerollt. Die abwechselnde Nutzung der Arbeitsplätze ist somit wieder nur erschwert und wenig kundenfreundlich möglich.	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Im Rollout wurde stets versucht, Standorte mit gleichen Modellen zu bestücken. Aufgrund der Corona-bedingten weltweiten Lieferschwierigkeiten bei Notebooks war dies im konkreten Einzelfall nicht immer möglich. Aktuell wird gemeinsam mit GSR und RKU an der nachträglichen Angleichung gearbeitet.
RKU_06	Ziel des Leistungsschnitts 2.0 soll die Vermeidung von Doppelstrukturen und die Zentralisierung von ähnlichen Aufgabenspektren an einer zentralen Stelle sein. Aus Sicht des RKU gibt es im Bereich des Anforderungsmanagements jedoch keine aufzulösenden Doppelstrukturen. Die heute vor Ort wahrgenommenen Tätigkeiten, müssen in qualitativ und quantitativ gleicher Art und Weise auch zukünftig erbracht werden. Mit dem Unterschied, dass bei einer Zentralisierung die enge fachliche Anbindung	neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Im weiteren Projektverlauf wird sichergestellt, dass die heute vor Ort wahrgenommenen Tätigkeiten in Zukunft zentral qualitativ und quantitativ in gleicher Weise und sogar noch unter Hebung von Synergieeffekten erbracht werden. Durch die Zentralisierung wird insbesondere die für die Digitalisierung erforderliche Einstufigkeit der Leistungserbringung umgesetzt.

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>zum Referat und die Identifikation mit den betreuten Fachverfahren verloren gehen. Die bereits in der Stellungnahme zur Beschluss (20-26 / V 02997 Städtische IT: Doppelstrukturen vermeiden - Zuständigkeiten klar zuordnen) geltend gemachten Bedenken des RKU konnten auch im Rahmen des durchgeführten Gesprächs mit dem RIT nicht ausgeräumt werden.</p>	
RKU_07	<p>Die eng gesetzte Zeitschiene für die Umsetzung des Leistungsschnitts 2.0 hat im Ergebnis dazu geführt, dass die geforderte Beteiligung der Referate zwar stattgefunden hat, diese hatte aber eher informativen Charakter, da parallel bereits Personaltransitionslisten erstellt waren. Insofern stellt sich die Frage, welche Mitwirkungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten hier objektiv bestanden.</p>	<p>neolT bedankt sich für die Anmerkung und bedauert, dass die im Programm seit jeher gepflegte offene und transparente Kommunikation über Zwischenstände als Präjudizierung ausgelegt wird.</p>
SOZ_01	<p>Projekt P1 - Reorganisation der IT der LHM Richtig ist, dass das Projekt zum 31.12.2020 beendet und der Leistungsschnitt 1.0 umgesetzt worden ist. Meiner Ansicht nach wurde das Projekt und die Reorganisation aber nicht erfolgreich und inhaltlich vollumfänglich abgeschlossen. Vielmehr sind die Bedenken und Befürchtungen, die das Sozialreferat seit 2017 immer wieder kund getan hat, eingetreten. Erfolgreich wäre die Reorganisation nur dann, wenn zum Beispiel das Ziel „Verbesserte Abdeckung der IT-Nutzerbedürfnisse sowie Erhöhung der Zufriedenheit der IT-Nutzer*innen und Beschäftigten in der IT“ (Seite 2, Pkt. 2) auch aus Sicht der Nutzer*innen erreicht worden wäre. Zuletzt mit Stellungnahme vom 26.03.2021 hat das Sozialreferat ausführlich dargestellt, dass die heutige Situation der IT für die Nutzer*innen merklich schlechter ist als vor dem . Beginn des Leistungsschnitts 1.0. Aus diesem Grund wurde auch vom IT-Referenten in einem Gespräch mit der SPD-Fraktion zugesagt, dass im Rah-</p>	<p>neolT bedankt sich für die Stellungnahme des Sozialreferats. Die im Projektauftrag und den Teilprojektaufträgen definierten Ergebnisse wurden erzielt. Insoweit ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen. Dies heißt aber nicht, dass nicht in den Linienorganisationen entsprechende Folgetätigkeiten notwendig sind. Diese wurden auch bereits Ende 2020 – also noch vor Projektabschluss – initiiert und laufen noch. Wie in der Bekanntgabe dargestellt, befinden sich objektive Betrachtung und Analyse der (stadtweiten) IT-Prozesse aktuell in Arbeit. Diese findet auf Basis der aktuell gültigen Aufgaben- und Zuständigkeitsverteilung statt und berücksichtigt somit den Leistungsschnitt 1.0.</p>

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>men des neoIT Projekt P9 (siehe 4.)) die weitere Umsetzung des Leistungsschnitts 1.0 im Fokus stünde und eine objektive Betrachtung und Analyse der betroffenen Prozesse erfolgen sollte. Dies ist leider bis heute nicht geschehen, was auch der sehr unzureichende Verlauf des Windows 10 Rollouts im Sozialreferat oder die geringen Prozessreife belegen.</p>	
SOZ_02	<p>Projekt P2 - Architektur und Infrastruktur Richtig ist, dass der Rollout des auf Microsoft Windows 10 basierenden Arbeitsplatzes begonnen hat. Leider ist der Verlauf im Sozialreferat wenig erfolgreich und die Nachbetreuung der Nutzer*innen aus unserer Sicht bislang derart unzureichend gewesen, dass er zu einem großen Imageschaden für die IT geführt hat.</p>	<p>neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Der Rollout des neuen IT-Arbeitsplatzes lief stadtweit standardisiert nach gleichen Methoden und gleicher Qualität ab. Aus anderen Bereichen erhielten wir hierfür viel Lob. Anfängliche Einzelprobleme wurden stets rasch aufgegriffen und konsequent einer Lösung zugeführt.</p>
SOZ_03	<p>Projekt P6 - IT-Projektportfolioplanung Richtig ist, dass das Multiprojektmanagement-Werkzeug Planisware eingeführt wurde. Mir wurde aber auch berichtet, dass für das Sozialreferat mit der Einführung bis heute kein Effizienzgewinn erfolgt ist. Die Ressourcenverwaltung für das Projektmanagement ist noch nicht umgesetzt. Die referatsinterne Projektportfolioplanung, das heißt die Vorbereitung der referatsinternen Entscheidungen über die IT-Projektplanung des Sozialreferates wird durch Planisware nicht unterstützt. Die Rückmeldung des Auftragsmanagements von it@M zur Referatsplanung erfolgte nicht. Außerdem hat die Vorstellung der stadtweiten IT-Projekte und damit auch die Abstimmung über die von den Referaten zu stellenden Ressourcen in 2021 nicht statt gefunden.</p>	<p>neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Die Erfahrung am Markt zeigt, dass die Einführung eines umfassenden Projekt- und Portfoliomanagementwerkzeugs jede Organisation vor Herausforderungen stellt. Die Landeshauptstadt München hat sich für ein gestuftes Vorgehen entschieden. Dies führt automatisch dazu, dass nicht sofort alle Funktionalitäten bereitgestellt werden. Aus Sicht der Portfolioplanung konnten bereits Effizienzgewinne erzielt werden. Die angesprochene Ressourcenverwaltung für die GPAM Bereiche war Bestandteil des letzten Releases und ist somit bereits enthalten. Die weiteren angesprochenen Aspekte liegen außerhalb des Scopes des Projekts. Insoweit kann hierzu an dieser Stelle keine Stellungnahme erfolgen.</p>
SOZ_03	<p>Projekt P9 - IT-Leistungsschnitt 2.0 Richtig ist, dass ein Projekt P9 zu einem Leistungsschnitt 2.0 gestartet wurde. Grundlage dafür ist der Beschluss der Vollversammlung vom 28.07.2021 (Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 02997). Diesem Beschluss und Änderungsantrag gingen unter anderem Gespräche auf</p>	<p>neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Die Arbeiten im Projekt P9 basieren auf den Entscheidungen des Stadtrats. Diese sind die Leitplanken für die Projektarbeit.</p> <p>Im Projekt wurde die Optimierung vorhandener Prozesse und der Zusammen-</p>

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>Referatsleitungsebene voraus. In diesem Gespräch wurde zugesagt, dass zunächst einmal die weitere Umsetzung des Leistungsschnitts 1.0 (siehe 1.) im Fokus steht und eine objektive Betrachtung und Analyse der betroffenen Prozesse erfolgen soll, um diese zu verbessern. Auch sollten die Referate in diese Betrachtung und Analyse einbezogen werden. Meine Mitarbeiter*innen berichten jedoch, dass der Umfang der Beteiligung, die Zielrichtung ebenso wie Mitgestaltungsmöglichkeiten deutlich hinter den Erwartungen und Vereinbarungen Zurückbleiben. Konkret wurde mir berichtet, dass offenbar alle Gespräche und Arbeitsgruppentermine ausschließlich auf die Aufgaben der in den Fachreferaten vorhandenen GPAM-Einheiten und deren Zentralisierung ausgerichtet sind. Über Prozessoptimierungen, eine Optimierung der Zusammenarbeit etc. auf Basis der aktuellen Aufbauorganisation wurde bislang nicht gesprochen. Beiträge meiner Mitarbeiter*innen, die optimierte, ganzheitliche Lösungen vorsehen, durften in den Arbeitsgruppen nicht betrachtet und diskutiert werden, da diese nicht der Zentralisierungsvorgabe entsprechen. Ebenso wie die Aussage der neolT-P9- Projektleitung getroffen wurde, dass keine Doppelstrukturen im IT-Referat bzw. im Eigenbetrieb IT@M betrachtet werden, sofern nicht „auf dem Weg was auffällt“.</p> <p>Verwundert bin ich auch über die Inhalte eines Gesprächs zwischen dem neolT-Programm und meiner Geschäftsleitung, über das ich informiert wurde. Die hier vorgestellte Zielorganisation basiert weder auf objektiven Analysen noch spiegelt sie unsere Vereinbarungen wider.</p> <p>Die eingerichteten Arbeitsgruppen und das einmalige Referatsgespräch entspricht nicht meinem Verständnis einer „stringenten Beteiligung“ meines Referats. Ich möchte deswegen noch einmal an unser abgestimmtes Vorgehen erinnern und darum bitten, dass gemeinsam</p>	<p>arbeit zwischen IT-Referat und den Fachreferaten im Arbeitspaket 8 bearbeitet. An diesem Arbeitspaket war auch das Sozialreferat beteiligt.</p> <p>In der Projektarbeit gab es keine Einschränkung des Denkraumes, allerdings war der Zeitschiene geschuldet ein stringentes und an den Leitplanken ausgerichtetes Vorgehen erforderlich.</p> <p>Bei dem im angesprochenen Referatgespräch vorgestellten Organisationsmodell handelte es sich um einen Arbeitsstand. Dies wurde auch explizit so klar gestellt.</p> <p>Unter Doppelstrukturen versteht das Projekt parallel existierende operative Einheiten, die im Grunde den gleichen Arbeitsbereich abdecken. Eine gemeinsam Nutzung von Personal für unterschiedliche Referate wird derzeit vom GSR und RKU etabliert.</p>

Referat / Nr.	Exzerpt aus der Stellungnahme	Antwort / Kommentar
	<p>eine umfassende Analyse erfolgt und sich entsprechend objektive Verbesserungsvorschläge auf Basis der aktuellen Aufbauorganisation in der avisierten Beschlussvorlage wiederfinden. Abschließend möchte ich noch einmal darauf hinweisen, dass für das Sozialreferat noch immer keine Doppelstrukturen, in dem Sinne, dass mehrere Personen die gleichen Tätigkeiten mit den gleichen Inhalten machen, erkennbar sind oder herausgearbeitet wurden. Eine Gleichschaltung der Aufgaben in meinem GPAM-Bereich mit anderen Referaten und GPAM- Bereichen ist keinesfalls möglich. Eine Verschiebung von Mitarbeiter*innen innerhalb der Verwaltung werden die Probleme der städtischen IT nicht lösen. Die bisherigen Erfahrungen (zum Beispiel beim ServiceDesk) zeigen vielmehr, dass die Probleme eher deutlich größer werden.</p>	
SOZ_04	<p>Veränderungsmanagement und Kommunikation  Das Veränderungsmanagement von neoIT konzentriert sich in seiner Informationspolitik weitgehend auf die Publikation der in neoIT erzielten Ergebnisse und auf die Information der Beschäftigten in der IT. Eine derart umgreifende Veränderung der Arbeitswelt aller Mitarbeiter*innen, wie sie gegenwärtig durch das Programm neoIT erfolgt, erfordert aber den Einsatz einer an deren Bedürfnissen orientierten Sprache. Hier sehe ich noch einen deutlichen Verbesserungsbedarf.  In diesen sehr wesentlichen Punkten spiegelt die Bekanntgabe nicht das aktuelle Meinungsbild des Sozialreferats wider. Ich bitte darum, dass die Einwände des Sozialreferats entsprechend dargestellt und berücksichtigt werden. Aus oben genannten Gründen zeichnet das Sozialreferat die Beschlussvorlage nicht mit.</p>	<p>neoIT bedankt sich für die Anmerkung. Bei der Kommunikation von Programmen achtet neoIT darauf, Inhalte nicht erst nach deren Entscheidung zur Verfügung zu stellen, sondern relevante (Zwischen-)Stände zu vermitteln. Für diese offene und transparente Kommunikation erhält neoIT viel Zuspruch. Dabei agiert neoIT stets zielgruppenorientiert und qualitätsgesichert. Bei stadtweit relevanten Themen, wie z.B. dem Rollout des neuen IT-Arbeitsplatzes, achtet neoIT explizit auf die Verständlichkeit der Inhalte für Personal ohne bzw. mit nur geringem IT-Wissen.</p>

### **Korreferentin und Verwaltungsbeiräte**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

### **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Thomas Bönig  
Berufsm. Stadtrat

### **III. Abdruck von I. mit III. über die Stadtratsprotokolle**

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle  
an die Stadtkämmerei  
an das Revisionsamt**

z. K.

### **IV. RIT – Beschluss- und Berichtswesen**