

Dienstleister für Informations- und Telekommunikationstechnik der Stadt München (it@M)

Lagebericht für das Wirtschaftsjahr 2023

1. Grundlagen des Eigenbetriebs

Der Lagebericht für das Wirtschaftsjahr 2023 des Eigenbetriebes Dienstleister für Informations- und Telekommunikationstechnik der Stadt München (im Folgenden it@M) ist nach den Vorschriften der Eigenbetriebsverordnung Bayern (EBV), insbesondere der §§ 24 und 25 EBV Bayern, i.V.m. § 289 HGB erstellt worden.

Der Eigenbetrieb it@M besteht seit dem 1. Januar 2011, und wird als organisatorisch, verwaltungsmäßig und finanzwirtschaftlich gesondertes wirtschaftliches Unternehmen der Landeshauptstadt München ohne eigene Rechtspersönlichkeit (Eigenbetrieb gem. Art. 88 GO) geführt. Eine Gewinnerzielungsabsicht besteht laut Satzung nicht.

Die Satzung des Eigenbetriebes vom 30.01.2019 wurde zuletzt am 01.10.2021 geändert. Mit dieser Änderung wurden die aufgrund der Gründung des Referates für Informations- und Telekommunikationstechnik (im Folgenden als RIT bezeichnet) und der Neuorganisation des Eigenbetriebes durch das Programm Neuorganisation der IT (Neo-IT) erforderlichen Anpassungen umgesetzt.

2. Geschäftsmodell

it@M hat die Aufgabe, die städtischen Referate, Dienststellen und Eigenbetriebe mit Informations- und Telekommunikationsdiensten zu versorgen, wozu auch die Beschaffung, der Betrieb und die Unterhaltung der notwendigen Infrastruktur gehört. Der Eigenbetrieb fungiert für die IT- und ITK-Bedarfe zudem als zentrale Beschaffungsstelle im Einkauf, und nimmt Beratungstätigkeiten für den Hoheitsbereich, die Eigenbetriebe (im Rahmen der jeweiligen Eigenbetriebssatzungen) und - auf Wunsch - auch für die Eigengesellschaften der Landeshauptstadt München wahr.

Bei der Erfüllung der Aufgaben orientiert sich der Eigenbetrieb an der IT-Strategie, insbesondere der Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt München und an den Vorgaben der Stadtpolitik.

Die Abrechnung der Leistungen im Berichtsjahr erfolgte nach der Umstellung auf das neue Verrechnungspreismodell im Vorjahr zum zweiten Mal in dieser neuen Systematik. Aufgrund der Konsolidierungsvorgaben der LHM und damit des Hauptkunden und der Verzögerungen bei der Erstellung des Jahresabschlusses 2021 wurde keine Neukalkulation vorgenommen, sondern die gleichen Preise wie im Vorjahr berechnet. Nach Abschluss des Jahres 2023 soll eine neue Kalkulation erfolgen, welche die Basis für die Verrechnungspreise 2025 bilden wird.

3. Wirtschaftsbericht

3.1. Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Der ifo-Geschäftsklimaindex für Deutschland war auch 2023 sehr schwankungsanfällig. Von Januar 2023 (90,0 Punkte) bis April 2023 (93,1 Punkte) konnte der Index noch zulegen, erreichte jedoch nicht mehr die Werte des Vorjahresanfangs. Im weiteren Jahresverlauf verlor der Index wieder deutlich und pendelte sich gegen Ende des Jahres bei etwa 86 Punkten und damit auf niedrigerem Niveau als am Vorjahresende ein. Nach dem Anstieg im Vorjahr ist das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) nach Berechnungen des Statistischen Bundesamtes um etwa 0,3 % im Vergleich zum Vorjahr gesunken.

Auch im Berichtsjahr zeigte sich der IT-Markt in Deutschland von den schwierigen Rahmenbedingungen weitgehend unbeeindruckt. Die Umsätze im deutschen IT-Markt konnten laut Zahlen des Branchenverbands bitkom erneut um über 6 % zulegen. Mit den tendenziell abnehmenden Lieferengpässen kam das Hardwaregeschäft erneut auf eine Wachstumsrate von 5,3 %. Die Serviceumsätze lagen mit einem Plus von 4,7 % fast gleichauf. Wachstumstreiber waren wie im vergangenen Jahr die Softwareumsätze, die mit 9,3 % erneut deutlich zulegen konnten. Auch bei der Anzahl der Erwerbstätigen in der ITK-Branche war laut bitkom im Jahr 2023 eine erneute Steigerung um 3,4 % zu verzeichnen.

3.2. Geschäftsverlauf

Auch im Jahr 2023 wurde u.a. aufgrund der Haushaltslage im Hoheitsbereich dem IT-Referat erneut Haushaltsmittel gekürzt, was sich auch unmittelbar auf den Geschäftsverlauf von it@M auswirkte. Der auf it@M entfallende Betrag der Kürzungen betrug insgesamt 11,2 Mio. EUR. Da aber für den gleichen Zeitraum zusätzliche Haushaltsmittel (insbesondere zur Durchführung von IT-Projekten) bewilligt wurden, konnte it@M trotz der Haushaltskonsolidierung zusätzliche Leistungen erbringen. Damit konnte unter anderem der weitere Ausbau der mobilen Ausstattung für die Mitarbeiter:innen der Landeshauptstadt und der WLAN-Ausbau in den Bildungseinrichtungen der Landeshauptstadt München vorangetrieben werden.

Nachdem in den Jahren 2021 und 2022 noch Material- und Lieferengpässe in Folge der Pandemie und des Schiffs-Unglücks im Suez-Kanal die Fertigung in Europa massiv beeinträchtigt und zu teils monatelangen Lieferverzögerungen geführt haben, hat sich die Situation im Laufe des Jahres 2023 insgesamt normalisiert. Auch die Auswirkungen des Ukraine-Krieges haben sich nicht mehr so massiv auf die IT ausgewirkt. Nachhaltigen Einfluss auf it@M hatten allerdings die – im Wesentlichen durch gestiegene Energiepreise – bedingten Preissteigerungen, die bereits im Jahr 2023 zu deutlichen Anstiegen auf der Ausgabenseite geführt haben.

Im Jahr 2023 konnten für den Eigenbetrieb 77 neue Mitarbeiter:innen gewonnen werden. 49 dieser neuen Kolleg:innen wurden dabei aus der Ausbildung übernommen.

Der Eigenbetrieb it@M erbringt seine Leistungen vorwiegend für die städtischen Referate, Dienststellen und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt München. Für die in der Betriebssatzung des Eigenbetriebes it@M aufgeführten Leistungen besteht ein Abnahmepflicht (Anschluss- und Benutzungszwang), es ist daher auch zukünftig von einer Kontinuität des Absatzmarktes auszugehen. Wie bereits im Vorjahr war im abgelaufenen Wirtschaftsjahr das IT-Referat (RIT) der Kunde von it@M mit dem absolut größten Umsatz. Dies liegt daran, dass die Budgets für IT und Telekommunikation der LHM beim RIT verortet sind und somit die Rechnungsstellung von it@M direkt an das RIT erfolgte.

Fachanwendungen

Der Eigenbetrieb it@M ist die zentrale Einrichtung, die den Referaten und den Eigenbetrieben der Landeshauptstadt München Softwarelösungen bereitstellt. Die Aufgabe umfasst hierbei nach der Anschaffung/Herstellung von Softwarelösungen (Business Service Fachanwendung) inkl. der dazu benötigten Hardware, den Betrieb, die Wartung (Fehlerbehebung) sowie die Weiterentwicklung (Pflege).

Die Abrechnung im Wirtschaftsjahr 2023 wurde auf Basis des seit 2022 gültigen Preismodells 2.0 vorgenommen. Hierbei werden die Preise der Fachanwendungen durch eine Verrechnung der angefallenen direkten und indirekten Kosten ermittelt. Die dadurch ermittelten Service-Preise ermöglichen eine verursachungsgerechte Verteilung der IT-Kosten auf die einzelnen Services/Fachanwendungen und damit eine erhöhte Kostentransparenz sowie eine bessere Steuerungs- und Controlling-Grundlage.

Trotz der erschwerten Bedingungen aufgrund der Belastungen in Folge des Ukraine-Krieges und daraus resultierend der Bewältigung des Flüchtlingszustroms im Wirtschaftsjahr 2023 konnten insgesamt über 17 neue bzw. deutlich erweiterte Fachanwendungen in den Betrieb übergeleitet werden (z.B. Kassensystem im KVR, digitalisierte Verwaltung und Abrechnung von Schulweghelfern, digitale Personalakte oder der Betrieb von Notrufsäulen im öffentlichen Raum). Damit stehen den Mitarbeiter:innen der Landeshauptstadt und damit auch den Münchner Bürger:innen insgesamt 258 Fachanwendungen von bspw. Terminvereinbarung im KVR über Musikschulverwaltung oder Feuerbeschau bis Geoportal zur Verfügung.

Telekommunikation

In der Telekommunikation erbringt it@M verschiedene Leistungen (Festnetz, Mobilfunk und Datenübertragung) für die gesamte Landeshauptstadt und stellt damit Kommunikationsanlagen, gebäudeübergreifende Leitungsnetze, Betriebsfunknetze und Gebäudenetze für Telefon und Daten zur Verfügung. Die Abrechnung erfolgt auf Basis einer Preisliste (Stand 01.01.2023), die zwischen Grundgebühren für die Bereitstellung und Verbindungsgebühren differenziert. Bei den Datenanschlüssen und Standort-Anbindungen wurde die Abrechnung zu Beginn 2022 auf ein neues Modell umgestellt, bei dem die Anzahl der bereitgestellten Datenports pro Standort und Kunde als Berechnungsgrundlage dient. Auch im Wirtschaftsjahr 2023 wurde die Bereitstellung von entsprechender Hardware für die Nutzung im Home-Office weiter vorangetrieben und WLAN flächendeckend ausgerollt. Allein im Berichtsjahr hat sich die Anzahl an WLAN Access Points von etwas über 7.000 auf knapp 15.000 fast verdoppelt. Dadurch wurden in diesem Bereich erneut zusätzliche Leistungen durch den Hoheitsbereich in Anspruch genommen.

Vorhaben Referate

Unter Vorhaben Referate sind Leistungen zur Initialisierung und Umsetzung von Fachanwendungen sowie die Weiterentwicklung (= Pflege) von bestehenden Fachanwendungen zu verstehen. Diese Leistungen werden im Rahmen von Vorhaben (Projektgeschäft) sowie im Rahmen von Kontingenten (nur für Weiterentwicklung) abgewickelt. Die Abrechnung erfolgt im Rahmen von gewährten Budgets.

3.2.1. Finanzielle und nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

3.2.1.1. Finanzielle Leistungsindikatoren

it@M verfolgt gemäß den Vorgaben der Betriebssatzung keine Gewinnerzielungsabsicht. Das Rechnungswesen umfasst nach Betriebssatzung einen Wirtschaftsplan, der eine Erfolgs- sowie Finanzplanung enthält. Das geplante Jahresergebnis sowie die geplanten Investitionen und deren Finanzierung dienen als Basis der Planung sowie der Steuerung des Eigenbetriebs. Der Eigenbetrieb schloss das Wirtschaftsjahr mit einem Jahresüberschuss von 2,5 Mio. EUR ab. Das Ergebnis entfällt fast ausschließlich auf das operative Betriebsergebnis von 5,3 Mio. EUR (VJ -0,8 Mio. EUR), das Finanzergebnis von -2,4 Mio. EUR (VJ -0,4 Mio. EUR) und Steuern -0,4 Mio. EUR (VJ -0,8 TEUR). Der Kostendeckungsgrad betrug 100,7 % (VJ 99,4 %).

Zum 31.12.2023 beträgt das Eigenkapital 28,9 Mio. EUR (VJ 26,3 Mio. EUR). Es hat sich im Wirtschaftsjahr wie folgt entwickelt:

	01.01.2023 EUR	Zugang EUR	Abgang EUR	31.12.2023 EUR
I. Stammkapital				0
II. Rücklagen				0
1. Allgemeine Rücklage	0,00			0
2. Zweckgebundene Rücklagen	0,00			0
III. Gewinn/Verlust				0
Gewinn/Verlust des Vorjahres	28.257.642,37	-1.951.719,03		26.305.923
Jahresgewinn/Jahresverlust	-1.951.719,03	2.547.945,21	1.951.719,03	2.547.945,21
	26.305.923,34	596.226,18	1.951.719,03	28.853.868,55

Die im Wirtschaftsplan 2023 geplanten Investitionen in Höhe von 55,7 Mio. EUR wurden mit 6,7 Mio. EUR überschritten. Die Überschreitung resultiert aus einer vorgezogenen Investition für ein Softwareprodukt. Insgesamt wurden 2023 insgesamt 63,4 Mio. EUR investiert. In der nachfolgenden Übersicht werden die wesentlichen Investitionen dargestellt:

Zugänge in 2023	in TEUR
Arbeitsplatzausstattung	2.119
Büro- und Geschäftsausstattung	1.937
Rechenzentrum-Infrastruktur	1.361
Software	40.012
TK- und Netzwerktechnik	8.172

Der Bestand der zum Eigenbetrieb gehörenden Grundstücke und grundstücksgleichen Rechte ist im Wirtschaftsjahr unverändert geblieben.

Die geleisteten Anzahlungen auf immaterielle Vermögensgegenstände (12,0 Mio. EUR; VJ 13,5 Mio. EUR) und die Anlagen im Bau (11,7 Mio. EUR, VJ 6,5 Mio. EUR) betragen zum 31.12.2023 insgesamt 23,7 Mio. EUR (VJ 20,0 Mio. EUR); Bauvorhaben sind keine geplant.

Der Betrieb verfügt über keine nennenswerten liquiden Mittel, die Zahlungsfähigkeit wird über den mit der Landeshauptstadt München bestehenden Liquiditätsverbund sichergestellt. Die Finanzierung des Eigenbetriebs erfolgt zum einen über Entgelte und Weiterberechnungen der erbrachten Leistungen, Investitionen werden darüber hinaus auch über langfristige Kredite finanziert. Der Anlagendeckungsgrad II (Eigenkapital + Sonderposten + langfristiges Fremdkapital im Verhältnis zum Anlagevermögen) beträgt zum Bilanzstichtag 83,7 % (VJ 67,6 %).

3.2.1.2. Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

Neben der grundlegenden IT-Versorgung der Landeshauptstadt München (LHM) wird die weitere Digitalisierung der LHM dauerhaft und langfristig Schwerpunkt der Tätigkeit von it@M sein. Mit dieser Schwerpunktsetzung wird it@M und damit die Landeshauptstadt auch den aktuellen gesellschaftspolitischen Anforderungen und Veränderungen zu einer immer mehr digitalen und mobilen Gesellschaft gerecht. Auch im Jahr 2023 wurden von it@M zahlreiche Projekte durchgeführt, mit denen die Digitalisierung der Stadtverwaltung weiter vorangetrieben und zusätzliche digitale Services für die Bürgerinnen und Bürger München bereitgestellt wurden. Dazu gehören unter anderem:

- **Projekt GGD-NEU – MAstER (abgeschlossen)**
Mit dem neuen IT-System MAstER (Münchner Adress- und Eigentumsregister) wurde die Grundlage gelegt, die Bestandsanwendungen GGD (Grundstücks- und Gebäude-Datei) und Estrela abzulösen. MAstER unterstützt die Straßenbenennung, die Hausnummernvergabe, die Flurstücksverwaltung und bietet den Adress-Service, den schon viele Fachanwendungen nutzen.
- **Projekt zur IT-Anbindung von Kassenautomaten der Ausländerbehörde**
Im Rahmen dieses Projektes wurden je 4 Kassenautomaten für das Einwohnerwesen und 5 für das Ausländerwesen, die neben einer Bar und EC-Zahlung auch die Zahlung per Kreditkarte erlauben, beschafft und in die IT-Landschaft der LHM integriert. Alle Zahlungsvorgänge können dadurch nun einheitlich verwaltet und erstmalig medienbruchfrei zwischen den Fachverfahren und dem Kassensystem abgewickelt werden. Die Beschaffung eines Kassenautomatensystems für das KVR war ein Teil des von der Vollversammlung in 11/2017 beschlossenen Vorhabens „EWOM5.0 Phase II – weitere Verbesserungen für das Bürgerbüro“ (14-20 / V 09374 vom Oktober 2017).
- **Projekt Ausländerwesen – Phase II (abgeschlossen)**
Mit dem Projekt wurden weitere Optimierungsmaßnahmen für die Ausländerbehörde, die teilweise auch gesetzliche Aufträge als Basis haben, umgesetzt. Die einzelnen Maßnahmen waren:
 - Umsetzung der digitalen Langzeitarchivierung
 - Anbindung der Kassenautomaten an das Fachverfahren
 - Beschaffung von Selbstbedienungsterminals zur Erfassung biometrischer Daten
 - Umsetzung von Protokollierungsanforderungen an die E-Akte und OK.Visa sowie deren Schnittstellen
 - Prüfung des Fachverfahrens auf Barrierefreiheit und ggf. Umsetzung entsprechender Maßnahmen

- Erweiterung des digitalen LHM Angebots für Bürger*innen
 - Aufwandsverringerung für die Fallbearbeitung in der Ausländerbehörde,
 - Bereinigung des Datenbestands durch revisions- und gesetzeskonforme Aussonderung von Altdaten
- **Projekt Landtagswahl 2023 (abgeschlossen)**
Die unter der Überschrift Landtagswahl 2023 zusammengefassten Maßnahmen dienten dazu, die Leistungen des Kreisverwaltungsreferats (KVR) für die Durchführung der Wahl durch IT bestmöglich zu unterstützen.
Die Kernelemente des Projekts waren u. a.:
 - Vorbereitung der gesamten Wahl IT-Infrastruktur für die Landtagswahl 2023 (dies sind u.a. die IT-Verfahren für die Wahlorganisation, für die Verwaltung der Wahlunterstützer und Kandidaten, für die Verwaltung des Wählerverzeichnisses, Ergebnisermittlung, Wahllokale, Briefwahl, die Wahlhelfergewinnung inkl. Schulung)
 - Vorbereitung der gemieteten Wahlkoffer inkl. Wahllokalsystem, des IT-Lagezentrums mit IT-Leitstand, des Wahleinsatzes des IT-Personals zur Absicherung der IT-Wahlssysteme am Wahlwochenende
- **Projekt KLUG-IT Aufteilung RGU in zwei Referate (abgeschlossen)**
IT-Vorhaben zur Umsetzung der politisch gewünschten Aufteilung des RGU in der Stadtratsperiode 2020-2026.
Die wesentlichen IT-technischen Umstellungen und Migrationen in allen bekannten und betroffenen IT-Umgebungen, IT-Systemen und IT-Fachverfahren konnten im 1. Halbjahr 2022 für das neue Referat für Klima- und Umwelt (RKU), das neue Gesundheitsreferat (GSR) und für die Untere Naturschutzbehörde (UNB) mit Übergang ins RKU erfolgreich durchgeführt und abgeschlossen werden.
In 2022 und 2023 wurden Nacharbeiten in den unterschiedlichen IT-Disziplinen und insbesondere Datenhygiene-Arbeiten geleistet. Ende 2023 wurden die Rollouts von WLAN-Access-Points, Smartphones und Besprecher-Ausstattungen finalisiert, sodass der Projektauftrag 2023 inhalts- und termingetreu beendet wurde.
- **Das Projekt Wohnungsbörse (abgeschlossen)**
Studie und Umsetzung einer Wohnungstausch- und Untervermietungsplattform zur Verbesserung der Wohnungssituation in München.
Auf Basis von Innovationsstudie, Anforderungsbearbeitung und MBUC-Umsetzungsstrategie „externe SaaS Anwendung“ wurde ein Vergabewettbewerb unter besonderer Berücksichtigung von IT-Sicherheitsaspekten vorbereitet und durchgeführt. Der Zuschlag erfolgte in Q4 / 2022. Anschließend erfolgte die Einführungsphase der SaaS-IT-Lösung. Im Jahr 2023 wurde das Projekt nahtlos weitergeführt, die Umsetzungsphase durchgeführt und der Produktivbetrieb am 08.08.2023 aufgenommen. Damit wurden die papierbasierten Provisorien des bisherigen Pilotbetriebs der Wohnungstauschbörse abgelöst und die Ausweitung des Fachservice Wohnungsbörse auf die gesamte Bürgerschaft ermöglicht (Pilotbetrieb wendete sich nur an die Bewohner von nichtgeförderten GWG und Gewofag Wohnungen). Der Service wurde von der Bürgerschaft sehr gut angenommen, bereits in den ersten 2 Wochen Betrieb wurden mehr als 200 Wohnungstauschangebote in die Wohnungsbörse eingestellt.
- Das **Programm E-Akte** zur Einführung von elektronischer Aktenführung in allen Referaten der LHM
 - Das **Programm KVR-Online** zur Implementierung medienbruchfreier Geschäftsprozesse und zur Bereitstellung zahlreicher neuer Online-Services für die Münchner Bürgerinnen und Bürger

- Das **Projekt Terminvereinbarung Neu** zur Implementierung einer auf Open Source Software basierenden neuen stadtweiten Lösung für die Vereinbarung von Terminen zwischen den Münchner Bürgerinnen und Bürgern und den Ämtern der LHM.

Neben der weiteren Digitalisierung der LHM und den damit zusammenhängenden Aufgabenstellungen werden das Thema Cloudlösungen sowie die IT-Ausstattung für moderne bzw. mobile Arbeitsplätze wie auch der Digitale Zwilling von München im Fokus der nächsten Jahre stehen.

Aufgrund der absehbaren Schwierigkeiten, im benötigten Umfang zeitnah ausreichend IT-Spezialist*innen gewinnen zu können, werden Maßnahmen zur Mitarbeitergewinnung, -haltung und -entwicklung (die Weiterqualifizierung der Belegschaft) und die Etablierung moderner Methoden und Technologien (Agilität, DevOps, KI, Cloud, etc.) einen zunehmend größeren Schwerpunkt einnehmen. Weiterhin wird das Thema Sourcing und damit einhergehend die entsprechende Dienstleistungssteuerung deutlich ausgebaut werden müssen, um die Digitalisierung der Landeshauptstadt München auch mit knappen Personalressourcen weiter voranzutreiben.

Das Thema Personal sowie soziale Belange sind für den Eigenbetrieb von erheblicher Bedeutung. So ist die fachliche und persönliche Weiterbildung der Belegschaft ein wesentlicher Bestandteil der Mitarbeiter:innen-Orientierung. Alle Beschäftigten des Eigenbetriebs it@M können die umfangreichen Schulungsangebote der Landeshauptstadt München nutzen und sich zu verschiedensten Themen aus den Bereichen IT, Recht, Finanzen, Führung oder Kommunikation informieren und weiterbilden. Wegen des besonderen Bedarfs in Bezug auf IT-Schulungen ermöglicht es it@M seinen Mitarbeiter:innen auch, an externen Schulungen teilzunehmen. Als besondere Weiterbildungsmaßnahme bietet it@M die IT-Qualifizierung an. Hier konnten im Berichtsjahr 18 Mitarbeiter:innen den Lehrgang erfolgreich abschließen. Des Weiteren wurden verschiedene Gesundheitsvorträge in Zusammenarbeit mit Krankenkassen angeboten.

Aufgrund der schwierigen Arbeitsmarktsituation im Bereich IT bildet der Eigenbetrieb seit Jahren Nachwuchskräfte aus bzw. beteiligt sich an den Ausbildungsprogrammen der Landeshauptstadt und seiner Tochtergesellschaften.

Sowohl die Vereinbarkeit von Beruf und Familie als auch das Thema Gleichstellung sind dem Eigenbetrieb it@M sehr wichtig, deshalb wurden bereits vor der Pandemie eine Vielzahl von Teilzeitmodellen angeboten und auch rege in Anspruch genommen. Auch die Ausstattung mit mobilen Geräten und die daraus resultierende Möglichkeit zu Home-Office bzw. mobilem Arbeiten wurde bereits vor der Pandemie ermöglicht, im Berichtsjahr jedoch noch deutlich ausgeweitet.

Der Bereich Nachhaltigkeit gewinnt in der IT zunehmend an Bedeutung. So wurde bereits mit der Anmietung des Backup-Rechenzentrums auf die Nachhaltigkeit der Energieversorgung geachtet. Auch bei der Anmietung des neuen Bürogebäudes Qubes wurde sehr bewusst auf Energieeinsparmöglichkeiten geachtet. Deshalb gibt es in keinem der genutzten Bürogebäude Klimaanlage, die Raumtemperatur kann stattdessen im Bestandsgebäude durch Nachtöffnungsfenster reguliert werden. Im neuen Gebäude kann die Temperatur über Heiz- und Kühlsegel (mit zusätzlich raumakustisch wirksamen Eigenschaften) reguliert werden. Im Klimakonzept des neuen Gebäudes wurde zudem Wert gelegt auf hochwärmedämmte Elementfassaden, Dachbegrünung, Wärme- und Feuchterückgewinnung, Grauwassernutzung sowie eine Photovoltaikanlage zur Eigenstromversorgung, welche die elektrische Grundlast für die allgemeinen Gebäudeteile deckt. Bei der Beschaffung von IT und Telekommunikation werden bereits seit Jahren Nachhaltigkeitskriterien in den Ausschreibungen berücksichtigt.

3.2.2. Ertragslage

Die betriebsgewöhnlichen Erträge haben sich im Berichtsjahr von 315,1 Mio. EUR um 29,9 Mio. EUR auf 345,0 Mio. EUR erhöht, was seine wesentliche Ursache in der Erhöhung der Umsatzerlöse hat.

Die **Umsatzerlöse** sind im Berichtsjahr von 313,1 Mio. EUR um 29,4 Mio. EUR auf 342,5 Mio. EUR gestiegen. Die Umsätze sind ausschließlich mit dem Hoheitsbereich, den Eigenbetrieben und den Eigengesellschaften der Landeshauptstadt München erzielt worden. Im Wirtschaftsjahr 2023 ist die Abrechnung der Leistungen von it@M im zweiten Jahr nach dem neuen Verrechnungsmodell erfolgt. Auf Preisanpassungen aufgrund von Tarifsteigerung und Inflationsrate wurde wie bereits in den Vorjahren bewusst verzichtet, um einen wesentlichen Beitrag des Eigenbetriebes zu den Konsolidierungsvorgaben zu leisten, die dem Hoheitsbereich aufgrund der Pandemie vorgegeben wurden. Die Umsätze haben sich wie folgt entwickelt:

Entwicklung Umsatzerlöse	2023	2022	Veränderung
	Mio. EUR	Mio. EUR	Mio. EUR
Fachanwendungen	103.565	103.256	309
Telekommunikation	87.027	78.752	8.276
Arbeitsplatzbetreuung	50.696	58.187	-7.491
Umsatzerlöse Vorhaben Referate	95.486	67.277	28.208
Multifunktionsgeräte, Scan- und Druckerstraßen	1.980	1.911	70
Sonstige Umsatzerlöse	3.753	3.738	15
gesamt	342.508	313.121	29.387

Eine weitere Aufgliederung der Umsatzerlöse mittels einer Mengen- und Tarifstatistik ist aufgrund der vom Eigenbetrieb wahrgenommen Aufgaben und der teilweise sehr komplexen Abrechnungsmechanismen nicht vorgenommen worden.

Die größten Umsatzpositionen umfassen die Abrechnung für Fachanwendungen, Telekommunikationsleistungen, die Arbeitsplatzbetreuung sowie für IT-Dienstleistungen für Vorhaben der Referate.

Die Umsatzerlöse bei den Fachanwendungen sind gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben.

Der Bedarf der Referate und Eigenbetriebe an Serviceleistungen im Bereich der mobilen Kommunikation und Arbeitens, sowie der Bedarf am Ausbau von schnellen Festnetz- und Datenleitungen war auch im Jahr 2023 unverändert hoch. So stieg beispielsweise die Anzahl von WLAN-Access-Points insbesondere im Schulbereich erheblich an, ebenso ist bei den Smartphones die Anzahl weiter gestiegen.

Bei den Multifunktionsgeräte/Scan- und Druckerstraßen war eine leichte Umsatzsteigerung zu verzeichnen.

Die Umsätze aus Kundenvorhaben und Kontingenten konnten gegenüber dem Vorjahr (67,3 Mio. EUR) um 28,2 Mio. EUR auf 95,5 Mio. EUR erheblich gesteigert werden. Dieses Wachstum resultiert aus vielen verschiedenen Kundenvorhaben. Die folgenden Kundenvorhaben „e/oGov“ (3,0 Mio. Euro), „C4U Cloud Competence Center“ (2,8 Mio. Euro), „Connected Urban Twins (RIT)“ (2,2 Mio. Euro), „P-ISDN-VoIP Migration“ (2,1 Mio. Euro), „E-Akte“ (1,7 Mio. Euro) und „Landtagswahl 2023“ (1,6 Mio. Euro) hatten den größten Anteil an der Steigerung zum Vorjahr. Im Jahr 2023 hatten sowohl die Corona-Nachwirkungen als

auch die Ukraine-Krise keinen wesentlichen Einfluss auf die Personalkapazitäten, so dass it@M sich wieder vermehrt um die Weiterentwicklung der in den Vorjahren zurückgestellten Projekte widmen konnte.

Bei den Umsatzerlösen im Bereich der Arbeitsplatzbetreuung ist eine erhebliche Reduzierung von 58,2 Mio. EUR auf 50,7 Mio. EUR zu verzeichnen. Dies begründet sich im Wesentlichen durch den Rückgang bei den Hard- und Softwaremieten. Das Abrechnungsmodell für die Hard- /Software-Mieten wurde ab 01.01.2023 vereinheitlicht. Es werden jetzt alle Wirtschaftsgüter, unabhängig von deren Anschaffungskosten, über eine monatliche Miete abgerechnet. Bisher wurden bei GWGs die Anschaffungskosten einmalig abgerechnet. Diese Umstellung führt in der Anlaufphase (4Jahre) zu temporären Umsatzverschiebungen.

Die aktivierten Eigenleistungen in Höhe von 0,9 Mio. EUR beinhalten eigene Personalkosten für verschiedene Themen.

Die Erhöhung der sonstigen betrieblichen Erträge ist im Wesentlichen bedingt durch die Auflösung von Rückstellungen (1,1 Mio. EUR; VJ 0,6 Mio. EUR).

Die betriebsgewöhnlichen Aufwendungen haben sich im Berichtsjahr von 315,8 Mio. EUR um 23,8 Mio. EUR auf 339,6,1 Mio. EUR erhöht.

Die Materialaufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr um 19,8 Mio. EUR, die Personalaufwendungen um 7,1 Mio. EUR, sowie die sonstigen betrieblichen Aufwendungen um 7,8 Mio. EUR gestiegen. Die Abschreibungen sind gegenüber dem Vorjahr um 10,8 Mio. EUR gesunken.

Ursächlich für den Anstieg der Materialaufwendungen sind erhöhte Aufwendungen für externe Dienstleister (+23,2 Mio. EUR), sowie für die Miete von IT-Dienstleistungen, wie beispielsweise Lizenzen (+1,4 Mio. EUR). Die erhöhten Aufwendungen für externe Dienstleister sind korrespondierend zu der Entwicklung der Umsätze aus Kundenvorhanden gestiegen.

Zum Bilanzstichtag beschäftigte it@M insgesamt 1.304 Personen. Die zahlenmäßige Zusammensetzung und Entwicklung der Belegschaft werden in der folgenden Übersicht dargestellt:

	2023	2022
Beamt*innen	283	271
tariflich Beschäftigte	1.021	1.002
gesamt	1.304	1.273

Der Personalaufwand setzt sich aus Zahlungen für Gehälter und Beamtenbezüge, Sozialabgaben sowie den Aufwendungen für Altersversorgung und Unterstützungsleistungen zusammen. Für die Jahre 2023 und 2022 ergaben sich hierbei die nachfolgenden Summen:

in TEUR	2023	2022
Gehälter und Beamtenbezüge	81.820	75.647
Davon für Beamt:innen	17.142	15.453
Davon für Angestellte	64.678	60.195
Sozialabgaben	13.671	12.236
Aufwendungen für Altersversorgung und Unterstützung einschließlich Beihilfen und der sonstigen sozialen Aufwendungen	12.222	12.223
Sonstige Aufwendungen (u.a. Veränderung Personal-RSt)	47	586

Aufgrund einer Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts wurden die Orts- und Familienzuschläge der Beamten im Jahr 2023 geändert. Für die Tarifbeschäftigten gab es im Zeitraum Juni bis Dezember Einmalzahlungen von insgesamt EUR 2.560,00 pro Person.

Die Abschreibungen haben sich von 51,8 Mio. EUR um 10,8 auf 41,0 Mio. EUR reduziert. Die Abschreibungen entfallen mit 37,8 Mio. EUR auf immaterielle Vermögensgegenstände, Gebäude, technische Anlagen, sonstige Betriebs- und Geschäftsausstattung und mit 3,2 Mio. EUR auf Abschreibungen für GWG (Hardware, Software und BGA), davon insbesondere GWG's für Netzwerk- und TK-Komponenten (2,7 Mio. EUR; VJ 12,9 Mio. EUR). Die hohen Vorjahreswerte beruhen im Wesentlichen noch aus den Lieferverzögerungen im Zusammenhang mit der Corona-Krise.

Der Anstieg bei den sonstigen betrieblichen Aufwendungen beruht im Wesentlichen auf einer Erhöhung bei Mieten und Pachten (+5,2 Mio. EUR), u.a. für die Anmietung des neuen Bürogebäudes „Qubes“, sowie erhöhten Aufwendungen für Strom- und Fernkälte (+ 2,9 Mio. EUR).

Die Gewinn- und Verlustrechnung schließt im Wirtschaftsjahr 2023 mit einem Jahresgewinn von 2,5 Mio. EUR (VJ Jahresverlust 2,0 Mio. EUR) ab. Die Werkleitung beabsichtigt im Rahmen eines Ergebnisverwendungsbeschlusses durch die Vollversammlung des Stadtrates, den Jahresgewinn des Jahres 2023 auf neue Rechnung vorzutragen.

3.2.3. Vermögens- und Finanzlage

Zum 31. Dezember 2023 beträgt die Bilanzsumme 289,1 Mio. EUR (VJ 273,3 Mio. EUR), das Eigenkapital erhöhte sich aufgrund des Jahresgewinns von 2,5 Mio. EUR auf 28,9 Mio. EUR (VJ 26,3 Mio. EUR).

Das Anlagevermögen erhöhte sich um 18,9 Mio. EUR. Hier standen Zugängen in Höhe von 63,4 Mio. Abschreibungen von 41,0 Mio. EUR sowie Abgänge von 14,8 Mio. EUR (mit Restbuchwert von 3,5 Mio. EUR) gegenüber.

Für die Investitionen des Berichtsjahrs wurden neue Kredite in Höhe von 82 Mio. EUR aufgenommen, denen Tilgungen von 36,6 Mio. EUR (VJ 38,6 Mio. EUR) gegenübergestanden haben, so dass sich die Kreditverbindlichkeiten auf 151,6 Mio. EUR (VJ 106,2 Mio. EUR) erhöhten. Ebenso sind die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen um 4,1 Mio. EUR auf 27,2 Mio. EUR (VJ 31,3 Mio. EUR) gesunken. Die Verbindlichkeiten gegenüber der LHM, andere Eigenbetriebe und verbundene Unternehmen

reduzierten sich ebenfalls von 96,0 Mio. EUR auf 69,3 Mio. EUR, wobei die darin enthaltenen Verbindlichkeiten aus dem Liquiditätsverbund mit der LHM von 36,0 Mio. EUR auf 38,0 Mio. EUR gestiegen sind.

Aufgrund der geringen Eigenkapitalausstattung (10,0 %; VJ 9,6 %) kann it@M die notwendigen Investitionen in das Anlagevermögen nicht aus eigenen Mitteln finanzieren. Zum 31.12.2023 betrug der Anlagendeckungsgrad II (Eigenkapital zzgl. Sonderposten zzgl. langfristiges Fremdkapital) 83,7 % (VJ 67,6 %). Die Investitionen werden daher neben dem Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit mittels langfristiger Kredite finanziert. Kreditverbindlichkeiten bestanden zum Bilanzstichtag in Höhe 152,0 Mio. EUR (VJ 106,2 Mio. EUR), davon sind 109,4 Mio. € (VJ 72,6 Mio. €) langfristiger Natur.

Im Berichtsjahr standen dem Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit in Höhe von +21,6 Mio. EUR ein Cashflow aus der Investitionstätigkeit von -62,4 Mio. EUR sowie ein Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit von 43,2 Mio. EUR gegenüber, so dass sich der Finanzmittelfonds um 2,4 Mio. EUR erhöhte. Zum 31. Dezember 2023 beträgt der Finanzmittelfonds -38 Mio. EUR, und beinhaltet die Verbindlichkeit gegenüber der LHM aus dem Liquiditätsverbund.

Die Rückstellungen entwickelten sich wie folgt:

	01.01.2023 EUR	Verbrauch EUR	Auflösung EUR	Zuführung EUR	31.12.2023 EUR
Urlaub	2.712.578	2.712.578		2.787.172	2.787.172
GLZ/Überstunden	3.164.748	3.164.748		3.136.808	3.136.808
variable Gehaltsbestandteile	95.029	71.149	23.880	97.729	97.729
	5.972.355	5.948.475	23.880	6.021.709	6.021.709
Steuern	0	0		139.000	139.000
ausstehende Rechnungen	3.093.928	1.436.731	1.009.544	3.843.000	4.490.654
Übrige	673.832	583.530	34.466	55.000	110.836
	9.740.116	7.968.736	1.067.890	9.919.709	10.762.199

3.2.4. Zusammenfassung

Nach den durch die Coronapandemie und den Ausbruch des Ukraine-Krieges geprägten außerordentlichen Jahren 2020 bis 2022 war das Jahr 2023 geprägt durch ruhigere Rahmenbedingungen und weniger disruptive Ereignisse. Zwar stand die gesamtwirtschaftliche Lage auch 2023 noch stark unter dem Einfluss von gestiegenen Energiepreisen und drohenden Versorgungsengpässen, dennoch konnte in 2023 ein IT-Betrieb unter weitgehend regulären Rahmenbedingungen erbracht werden. Auch das Projektportfolio konnte im Wesentlichen wie geplant oder ohne gravierende Beeinträchtigungen vorangetrieben und umgesetzt werden.

Der Finanzierungsbedarf im Berichtsjahr war über den Liquiditätsverbund mit der LHM sowie über langfristige Kredite ausreichend gedeckt. Die Zahlungsfähigkeit war zu jedem Zeitpunkt im Berichtsjahr gesichert.

4. Prognosebericht einschließlich Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung

4.1. Prognosebericht

it@M plant für das Wirtschaftsjahr 2024 bei Gesamterträgen von insgesamt 345,5 Mio. EUR und gesamten Aufwendungen von 360,5 Mio. EUR ein negatives Jahresergebnis in Höhe von -15 Mio. EUR, wodurch das Eigenkapital entsprechend reduziert werden soll. Der Eigenbetrieb hat satzungsgemäß keine Gewinnerzielungsabsicht, insofern entspricht das geplante Jahresdefizit dieser Vorgabe.

Die im Wirtschaftsplan prognostizierten Umsatzerlöse für das Wirtschaftsjahr 2024 von 345,5 Mio. € entfallen im Wesentlichen auf Business Services in Höhe von 261,1 Mio. EUR (Fachanwendungen, Telekommunikation, Arbeitsplätze) und Vorhaben der Referate (80,8 Mio. EUR).

Die geplanten Gesamtaufwendungen entfallen im Wesentlichen auf den Materialaufwand (151,1 Mio. EUR), insbesondere externe Dienstleistungen (53,5 Mio. EUR), Personalaufwand (118 Mio. EUR), Abschreibungen (48,1 Mio. EUR) und sonstigen betrieblichen Aufwendungen (40 Mio. EUR). Die aufgrund der gestiegenen Energiepreise teils deutlichen Aufwandserhöhungen führen sich voraussichtlich im Jahr 2024 fort und werden den Spielraum von it@M für die Erbringung von Leistungen deutlich ein. Dies kann zukünftig auch dazu führen, dass etablierte Serviceleistungen von it@M auf den Prüfstand gestellt und gegebenenfalls reduziert werden müssen.

Nach der Finanzplanung wird mit einem Finanzierungsbedarf in Höhe von 93,9 Mio. € für das Jahr 2024 gerechnet, der planmäßig insbesondere durch die Aufnahme von externen Krediten (55 Mio. EUR) sowie eigenen Mitteln gedeckt werden soll.

Nach aktuellem Stand erwartet it@M für das Jahr 2024 keine wesentlichen Abweichungen zum geplanten Ergebnis.

4.2. Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung

4.2.1. Chancen

Digitalisierung

Die fortschreitende Digitalisierung und die Durchdringung des Alltagslebens mit IT bietet für die Stadtverwaltung und für die Münchner Bürger*innen und damit auch für it@M als den IT-Dienstleister der LHM auch weiterhin große Chancen, beispielsweise durch:

- **Effizienzsteigerung:** Durch die Automatisierung von Prozessen und die Digitalisierung von Dokumenten kann die Verwaltung ihre Arbeitsabläufe rationalisieren und effizienter gestalten. Dies führt zu Zeit- und Kostenersparnissen.
- **Einfacher Zugang zu Informationen:** Digitale Plattformen ermöglichen es Bürgern, leicht auf Informationen über Stadtangelegenheiten, Veranstaltungen, Verkehrsdaten und vieles mehr zuzugreifen.
- **Bequeme Online-Dienste:** Bürger können viele städtische Dienstleistungen von zu Hause aus oder unterwegs über das Internet nutzen, was Zeit und Aufwand spart. Dazu gehören die Beantragung von Ausweisen, die Anmeldung von Geburten oder Eheschließungen sowie die Einsicht in öffentliche Informationen.

- **Bürgerbeteiligung:** Durch Online-Umfragen, Bürgerportale und soziale Medien können Bürger einfacher an politischen Diskussionen und Entscheidungsprozessen teilnehmen. Dies fördern die Bürgerbeteiligung und die Demokratie.
- **Umweltfreundlichkeit:** Die Digitalisierung kann dazu beitragen, den ökologischen Fußabdruck der Stadt zu verringern, indem sie beispielsweise den Papierverbrauch reduziert und intelligente Verkehrssysteme zur Verbesserung der Mobilität unterstützt.

Der kontinuierliche technologische Fortschritt wird auch weiterhin zu steigender Nachfrage an IT-Services und damit zu steigenden Anforderungen an die Leistungen von it@M führen. it@M wird sich in diesem Umfeld in den nächsten Jahren zunehmend danach ausrichten, kundenspezifische Services bereit zu stellen und sich dabei verstärkt als Berater und Partner der Kunden positionieren. Durch die Verknüpfung von fachlichem Verständnis und IT-Know-how besitzt die Belegschaft von it@M beste Voraussetzungen dafür, diese Rolle wirkungsvoll auszufüllen und damit den Nutzen und den Mehrwert der IT für die Verwaltung weiter zu steigern.

Cloud-Lösungen

Viele Softwarehersteller werden ihre Lösungen künftig nur noch als reine Cloud-Lösungen - Software as a Service (SaaS) - anbieten. Die IT der LHM sieht darin eine strategische Chance und entwickelt Prozesse und Regelungen dazu, wie das Portfolio an Fachanwendungen in der Stadtverwaltung durch den Einsatz von SaaS-Services gezielt erweitert werden kann, ohne dabei einen Wildwuchs durch unkoordinierte Nutzung von Fachreferaten und Eigenbetrieben zuzulassen. Neben der Berücksichtigung der digitalen Souveränität und von Datensicherheits- und Datenschutzerfordernungen werden dabei die verschiedenen Angebotsformen wie ‚Plattform as a Service‘ (PaaS) und ‚Infrastructure as a Service‘ (IaaS) zu beleuchten sein. Um für diesen Trend richtig aufgestellt zu sein, hat it@M im Jahr 2022 das Cloud Kompetenz Zentrum („Cloud Center of Expertise“) gegründet. Hier werden seitdem alle Tätigkeiten rund um Cloudinitiativen gebündelt.

ServiceNow

Der systematische Ausbau der ServiceNow Plattform für das IT-Service Management wird weiter fortgesetzt. Damit werden gleich mehrere Ziele unterstützt. Die Prozessorientierung von ServiceNow erlaubt uns wesentliche Fortschritte in der Ausrichtung des Unternehmens an Prozessen. So kann die Standardisierung durch stark automatisierte und vereinheitlichte Prozesse vorangetrieben werden. Dies erlaubt nicht nur eine schnelle weitere Digitalisierung der IT selbst, sondern unterstützt auch bei der weiteren Umsetzung der Mobilitätsinitiative also der Bereitstellung einer IT-Ausstattung für mobiles und hybrides Arbeiten. ServiceNow kommt zudem als Cloud Management Plattform zum Einsatz und unterstützt damit die oben beschriebene Cloud-Strategie.

Homogenisierung/Standardisierung der PC-Arbeitsplätze

Die Standardisierung im Bereich IT-Arbeitsplatz wurde auch im Jahr 2023 weiter vorangetrieben. Unter anderem wurde darauf geachtet, aufgrund von intensiver Marktbeobachtung und -recherche die Produktauswahl zu optimieren und die Vielfalt der Hardwareausstattung zu reduzieren und damit eine weitere Standardisierung zu erzielen. Dies wird auch durch den im Laufe des Jahres 2023 vergebenen neuen PC-Rahmenvertrag unterstützt. Ein weiterer Handlungsschwerpunkt liegt darauf, referatsspezifische Besonderheiten zu eliminieren und das Ziel zu erreichen, einen stadtweit einheitlichen Standard für den IT-Arbeitsplatz zu schaffen und durchzusetzen. Hierzu findet eine sehr

enge Kooperation/Zusammenarbeit mit dem Projekt neoIT-P10 (Standardisierung IT-Arbeitsplatz statt).

Bei der Beschaffung im Bereich der IT und der Telekommunikation werden seit Jahren Nachhaltigkeitskriterien in den Ausschreibungen berücksichtigt. it@M ist weiterhin bestrebt, umweltverträgliche und nachhaltige Produkte zu beschaffen und zur Verfügung zu stellen. Auch bei der Entsorgung leistet it@M einen wichtigen Beitrag. Auch im Jahr 2023 wurden zahlreiche Geräte nachhaltig entsorgt (darunter Monitore, Drucker, Smart Devices, Notebooks, Desktop PCs).

Mobilitäts-Offensive

Im Jahr 2022 wurde den Beschäftigten der LHM die Bestellung einer standardisierten IT-Ausstattung für das Homeoffice ermöglicht. Mit der nunmehr sehr vereinfachten Bereitstellung von Arbeitsplatz-Hardware (Monitor, Tastatur, Headset, USB-Switch) wurde ein wichtiger Schritt hin zur dauerhaften Etablierung von Arbeiten im Homeoffice erreicht. Dieses Angebot konnte nach kurzer Unterbrechung Anfang auch im Jahr 2023 weiter aufrechterhalten werden.

Auch die Ausstattung der Mitarbeiter*innen der Landeshauptstadt München mit mobilen Geräten (Smartphones und Tablets) wurde weiter vorangetrieben. Zum Stand Ende 2023 sind ca. 21.000 Smartphones und Tablets im Einsatz (34.385 Anschlüsse, 20.919 Smartphones/Tablets, 2.214 Handys, 11.252 Datenkarten).

Die weitere Ausstattung mit mobilen Geräten wird auch im Jahr 2023 intensiv weiterverfolgt, da mit dem Projekt „Verwaltung fit für mobiles und hybrides Arbeiten“, Bedienstete mit Smartphones ausgestattet werden sollen, die über keinen klassischen IT-Arbeitsplatz verfügen. Allerdings wurden für diese Initiative keine zusätzlichen Mittel bereitgestellt, so dass die Umsetzung nur innerhalb der verfügbaren Budgets erfolgen kann.

Ebenfalls wurde im Jahr 2023 der virtuelle Arbeitsplatz weiterentwickelt. Ende des Jahres 2023 wurde die bisherige Lösung MovIA auf die neue und zukunftssichere Plattform DIMA umgestellt, mit der zusätzliche Funktionalität und Komfort für die IT-Anwender*innen bereitgestellt werden.

New way of work

it@M setzt weiterhin konsequent auf neue Arbeitsweisen und Methodiken und wird diese weiter ausweiten und professionalisieren. DevOps wurde eingeführt, es finden immer mehr Projekte agil statt. Hierin liegen Chancen einer Qualitätsverbesserung und auch die Chance, Projekte schneller abzuwickeln bzw. Teilergebnisse früher nutzbar zu machen.

Durch den Bezug des neuen Gebäudes Qubes durch it@M im Jahr 2023 stehen nunmehr deutlich gestiegene Möglichkeiten zur Verfügung, um neue Büroraumkonzepte (Shared Desk, Multispace, aktivitätsbasiertes Arbeiten) zur Anwendung zu bringen und damit das Potential des „New Way of Work“ bei it@M zur Entfaltung zu bringen.

Zusammenarbeit von LHM-S und it@M im Bereich Bildungs-IT

Durch die Gründung der Hauptabteilung II (Bildungs-IT) im IT-Referat wurden die Voraussetzungen geschaffen, um die Bildungs-IT übergreifend und gesamtheitlich zu steuern und zu optimieren. Eine der wichtigsten damit verbundenen Ziele ist es auch, zu einer möglichst optimalen Zusammenarbeit und Aufgabenverteilung zwischen den beiden großen IT-Dienstleistern der LHM, der LHM-S GmbH und it@M, im Bereich Bildungs-IT zu kommen. Die Hebung von daraus entstehenden Synergien wird nun verstärkt in den Vordergrund gestellt. Dazu wurden gemeinsame Arbeitsgruppen gebildet, mit denen eine Gesamtarchitektur für den Bereich Bildungs-IT entwickelt wird. Bereits jetzt ist absehbar, dass es zu einer engeren Zusammenarbeit bei gleichzeitig klar-definierter Aufgabenaufteilung zwischen den beiden Dienstleistern kommen wird. Das Aufgabenspektrum von it@M wird dabei insbesondere in der Bereitstellung von IT-Infrastruktur für die Bildungs-IT liegen (Netzwerk, WLAN, Telekommunikation). Es wurde außerdem Ende 2023 die gemeinsame Entscheidung getroffen, dass it@M zukünftig auch Services/Leitung im Bereich IT-Service-Management erbringen wird. Konkret soll die von it@M betriebene IT-Service-Management-Plattform (Service Now) zukünftig auch für die Bildungs-IT eingesetzt werden und entsprechend ausgebaut werden.

Finanztransparenz und Steuerung des Eigenbetriebs

Aktuell erfolgt die finanzielle Steuerung des Eigenbetriebs mit viel Engagement aber hohem manuellen Aufwand unter Nutzung einer heterogenen Toollandschaft, die gewachsen ist und die erforderlichen Prozesse nur unvollständig unterstützt. Das wirkt sich dahingehend aus, dass eine Steuerung des Eigenbetriebs aufgrund wenig aktueller und qualitätsgesicherter vollständiger Daten nur sehr schwer möglich ist. Mit der Einführung von S4HANA waren die Grundvoraussetzungen geschaffen, auf Basis von SAP diese Prozesse mittelfristig zu etablieren sowie Dritt-Tools und Provisorien durch die Nutzung von SAP und SAP-Werkzeugen abzulösen. Da die Definition der Prozesse und ihre systemische Implementierung, wie bei solchen Umstellungen üblich, einige Zeit benötigen, ist mit der Erreichung des Gesamtziels erst in den Folgejahren zu rechnen.

4.2.2. Risiken

Qualifikation und Kompetenz

In der IT-Branche herrscht eine hohe Innovationskraft, die einen permanenten und schnellen Technologiewandel mit sich bringt. Um hierbei Schritt zu halten, muss sich das IT-Personal ständig neu qualifizieren und mit nachgefragten Kompetenzen gezielt verstärken. Diesen Weg hat die IT der LHM seit mehr als 10 Jahren gut beschritten, denn neben dem breiten Qualifizierungsangebot und der Ausrichtung der Ausbildung auf IT wurden von extern Kolleg:innen mit hoher Fachexpertise als Mitarbeiter:innen gewonnen, mit deren Know How sich die städtische IT professionalisiert und erneuert hat, als Beispiel seien hier die IT-Architekt:innen genannt.

Mit den Budgetkürzungen seit 2020 und der Beschäftigungsgarantie für ca. 50 - 70 Nachwuchskräfte im Jahr konnten ausscheidende Senioren Mitarbeiter:innen nicht adäquat ersetzt werden. Ein hoher Anteil dieser Stellen wurde heruntergewertet und aus der Linie nachbesetzt, und mit den freigewordenen Stellen gleichermaßen verfahren, bis wir für die zu übernehmenden Nachwuchskräfte genügend Einstiegsstellen einrichten konnten. Einerseits ist es für den Eigenbetrieb mittel- bis langfristig von großem Vorteil, über ausreichend Nachwuchs zu verfügen, andererseits verliert it@M kurz- und mittelfristig wertvolles und dringend benötigtes Fach- und Organisationswissen. Dazu gibt es in einigen Themenfeldern wie SAP, Security, usw. einen Mangel an Expert:innen. Die Stadt hat sich strategisch für SAP entschieden und setzt diese Entscheidung in zwei strategischen Großprojekten im

Personal und Finanzwesen aktuell um. Auch in der Digitalisierung fehlen erfahrene Berater:innen.

Der Arbeitsmarkt bietet aktuell gleichermaßen Chancen und Risiken. Während aufgrund der Pandemie viele Unternehmen in Kurzarbeit waren oder sogar Stellen abgebaut hatten, waren viele Expert:innen auf der Suche nach einem sicheren Arbeitsplatz, wie ihn der öffentliche Dienst bietet. Diese Chance bietet sich auch weiterhin, da die Sicherheit des Arbeitsplatzes für viele wieder an Bedeutung gewinnt und gewonnen hat. Allerdings ist die Suche nach IT-Fachkräften bei hoher Wechselwilligkeit aktuell sehr groß. Daher konkurriert it@M mit der Privatwirtschaft am lukrativen IT-Standort München um die dringend benötigten Fachkräfte. Dieser Kampf wird zunehmend ungleich, da der Eigenbetrieb zwar einen sicheren Arbeitsplatz und Standortsicherheit bieten aber bei der Vergütung die Schere immer weiter auseinander geht. Inwieweit die Inflation künftig die Entscheidung noch mehr hin zur Privatwirtschaft beeinflussen oder sogar die Wechselwilligkeit bei vorhandenem Personal aufgrund der großen Chancen am Arbeitsmarkt beeinflussen wird, kann aktuell nur gemutmaßt werden. Allerdings gibt es erste Abwanderungen zu verzeichnen und auch Kolleg:innen in Schlüsselpositionen zeigen sich mit ihrer aktuellen Bezahlung unzufrieden. Die Aufgabe des Eigenbetriebes it@M wird es sein, aktiv zu versuchen, das interne Personal nicht zu verlieren und es ist dringend geboten, jetzt gezielt Expert:innen vom Markt hinzuzugewinnen, um nicht das in den letzten Jahren unter großen Anstrengungen geschlossene Gap wieder aufreißen zu lassen. Für die Digitalisierung werden einerseits neue Kompetenzen wie Digitalisierungsberater:innen, Spezialist:innen in Bereich E-Akte usw. benötigt, andererseits setzt die damit einhergehende Automatisierung Kapazitäten frei. Leider sind die Kompetenzfelder wenig kompatibel und es besteht nur begrenzt die Möglichkeit, die Mitarbeiter:innen umzuqualifizieren.

Um Personal zu halten und auch gewinnen zu können, zählen neben Arbeitsplatzsicherheit, Bezahlung und Perspektive auch das Arbeitsumfeld. Durch das dauerhafte Ermöglichen von Homeoffice und hybridem Arbeiten mit moderner technologischer Ausstattung hat die IT der LHM eine gute Basis gelegt und wird hier auch in Zukunft weiter investieren. Die attraktiven und innovativen Aufgabenstellungen mit ‚State of the Art‘-Technologien oder die sich im Rahmen der Digitalisierung etablierenden moderne Arbeitsweisen, die mit dem neuen Dienstgebäude, der 39-Stunden-Woche, einer Kultur, die Gleichstellung und Toleranz vorne anstellt, sowie der sehr guten Vereinbarkeit von Beruf und Familie machen das Arbeitsumfeld bei it@M sehr attraktiv.

Fehlende bzw. unzureichende Skills in strategischen Themenfeldern: Die LHM hat sich strategisch für SAP entschieden und neben der notwendigen Umstellung der Infrastruktur auf S4HANA zwei weitere Großprojekte aufgesetzt. Mit NEO-HR werden die Personalprozesse stark an SAP angelehnt und mit neo-FIN die Finanzprozesse der Stadtverwaltung unter Verwendung von SAP neugestaltet. Für eine erfolgreiche Abwicklung der Projekte und dem späteren Betrieb und Weiterentwicklung werden dauerhaft SAP-Kompetenzen in it@M benötigt, die aktuell sehr schwer bis gar nicht am Markt verfügbar sind. Mit der digital@M verfügt die LHM zwar über eine Beratungsgesellschaft, die marktähnlicher bezahlen kann, allerdings ist auch hier zu spüren, dass zu wenig Spezialist:innen auf dem Arbeitsmarkt sind. Das Risiko, dauerhafte Aufgaben mit externen Partner:innen erledigen zu müssen, ist sehr hoch. Gravierender als die dafür notwendigen erhöhten Ausgaben ist, dass dauerhaft benötigtes Wissen bei Externen liegt, die dieses bei Weggang oder Wechsel der Vertragspartnerfirma mitnehmen werden.

Flächenbedarf

Der Eigenbetrieb hatte bereits vor der Corona-Pandemie die Möglichkeit zur Arbeit im Home Office eingeführt, was sich in der Pandemie sehr gut bewährt hatte. Seither hat sich die Arbeitsweise im Eigenbetrieb grundlegend geändert, dazu kommt die Einführung von Clean

Desk und Home Zones in allen Bürogebäuden des Eigenbetriebs. Insofern ist in Zukunft zu prüfen, ob nicht benötigte Flächen, die dem Eigenbetrieb aufgrund langfristiger Mietverträge zur Verfügung stehen, anders genutzt werden können. In diesem Zuge werden derzeit auf Wunsch des Vermieters des neu bezogenen Gebäudes (vor dem Hintergrund seines Finanzierungsmodells) Gespräche über die Veränderung der wirtschaftlichen Parameter des Mietverhältnisses geführt. Für it@M ist hierbei das Ziel, bezogen auf die Dauer des Mietverhältnisses gesehen ein wirtschaftliches Nullsummenspiel zu erreichen unter der Voraussetzung, dass eine entsprechende Mieterdienstbarkeit eingetragen wird.

Security

Der öffentliche Sektor war auch im Jahr 2023 ein zentrales Ziel für Cyberangriffe. Angreifer nutzten verschiedene Schwachstellen aus, um beispielsweise sensible Daten zu stehlen, Systeme lahmzulegen und Lösegeldforderungen zu erpressen. Ransomware-Angriffe stellen weiterhin eine der größten Bedrohungen dar. Im Jahr 2023 gab es in Deutschland mehrere hochkarätige Angriffe, die zu erheblichen Betriebsunterbrechungen und finanziellen Schäden führten. Der Cyberangriff auf die Stadtwerke Rodgau¹ (März 2023) sowie der Ransomware-Angriff auf den Dienstleisters Südwestfalen-IT² (Oktober 2023) sind Beispiele, die die unverändert hohe Bedrohung und die teils drastischen Auswirkungen im öffentlichen Bereich zeigen. So waren allein im letztgenannten Fall über 100 Kommunen betroffen, die Ihre IT-Dienstleistungen über den Zweckverband Südwestfalen-IT beziehen.

Insgesamt offenbarte sich weiterhin eine besorgniserregende Lage, die von angespannt bis kritisch reicht. Der BSI-Lagebericht 2023³ verdeutlicht, dass die Bedrohung im Cyberraum auf einem noch nie dagewesenen Niveau liegt. Die fortlaufende Digitalisierung und zunehmende Vernetzung erweitern die Angriffsflächen für Cyber-Attacken beträchtlich. Die rapide Entwicklung neuer und angepasster Angriffsmethoden sowie der wachsende Trend zum Dienstleistungscharakter (Cybercrime-as-a-Service) bereiten zusätzliche Sorgen. Darüber hinaus bleibt im Zusammenhang mit dem russischen Angriffskrieg gegen die Ukraine eine andauernde Bedrohung durch prorussische Gruppierungen bestehen.

Bei it@M wird der systematische Ausbau des Cybersecurity Centers (CSC) weiter fortgesetzt. Insbesondere die Maßnahmen zur Umsetzung des Stadtratsbeschlusses "Für ein sicheres digitales München" (20-26 / V 03022 und V 03752) tragen zur Mitigierung von Sicherheitsrisiken und zur Stärkung der technisch-operativen IT-Sicherheit bei:

Der bestehende Malwareschutz wurde durch eine moderne Lösung der Endpoint Detection & Response (EDR) abgelöst. Diese stellt einen wesentlichen Beitrag zur Erkennung laufender Cyber-Angriffe dar, die über Endgeräte und Server-Systeme erfolgen. Die EDR-Lösung von SentinelOne wurde LHM-weit auf allen ca. 30.000 Windows-Clients ausgerollt. Im Server-Bereich wurden bereits mehr als 2.000 Windows-Server mit SentinelOne ausgestattet. Linux-Server folgen im Jahr 2024.

Um in Zukunft eine effiziente und effektive Bearbeitung von sicherheitsrelevanten Ereignissen und Sicherheitsvorfällen möglich zu machen, wurde ein Lösung für die Security Operation Automation & Response (SOAR) eingeführt. Das neu eingeführte ServiceNow-Modul „Security Operations“ ermöglicht die Integration aller CSC-Kernsystems sowie den Anschluss aller sicherheitsrelevanten Technologien bei it@M. Das CSC wird somit zur Drehscheibe für alle sicherheitsrelevanten Ereignisse und Sicherheitsvorfälle und stellt neben der Security-Analyse auch den Anschluss an das IT-Servicemanagement sicher. Sicherheits-

¹ <https://www.stadtwerke-rodgau.de/produkt/aktuelle-information-zum-cyberangriff/>

² <https://www1.wdr.de/nachrichten/landespolitik/vorwurf-hackerangriff-suedwestfalen100.html>

³ Die Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2023, BSI, November 2023

relevante Ereignisse werden somit schnellstmöglich analysiert, bewertet und der Vorfallobearbeitung zugeführt.

Zur Stärkung der CSC-eigenen Threat Intelligence wurde ein MISP-System (Malware Information Sharing Platform) aufgebaut, das einen Anschluss an das bayerische Landesamt für Informationssicherheit (LSI) ermöglicht. In Abstimmung mit dem LSI werden somit in Echtzeit Bedrohungsinformationen an die LHM übermittelt, die direkt in die Angriffserkennung einfließen und eine schnelle Erkennung von neuen Angriffsartefakten möglich machen.

Auch der Personalaufbau des Cybersecurity Centers ist im Jahr 2023 vorangegangen: insgesamt wurden sechs freie Stellen mit it@M-internen Fachkräften neu besetzt. Zum Jahreswechsel 2023/2024 waren noch weitere sechs, der durch den Stadtratsbeschluss bereitgestellte Stellen, unbesetzt. Es gilt, auch diese dringend benötigten Stellen zeitnah mit geeignetem Personal zu besetzen. Wie oben erwähnt, sind aber IT-Fachkräfte am Markt stark nachgefragt. Dies trifft in besonderem Maß für die Bereiche IT-Sicherheit und Cybersecurity zu. Entsprechende Fachkräfte sind dort nur äußerst schwer verfügbar. Dies muss zunehmend als kritischer Erfolgsfaktor identifiziert werden.

Gesamtsituation und äußere Einflüsse

Mit einem möglichen Einbruch der Gewerbesteuer bei der LHM oder einer Umverteilung von Finanzmitteln durch den Stadtrat drohen finanzielle Kürzungen, die it@M zur Reduzierung von Aufwendungen zwingen würde. Diese könnte it@M jedoch nur eingeschränkt umsetzen, denn weder die Personalkosten noch die Gebäudemieten, Abschreibungen oder langfristige Wartungs- oder Lizenzverträge sind kurzfristig disponibel.

Eine Reduktion der Investitionen in Hardware sowie des Bezugs von externen Dienstleistungen ist zwar grundsätzlich möglich. Während eine verminderte Investitionstätigkeit mit einer höheren Fehleranfälligkeit oder der Verlangsamung von Projekten mit Hardwarebedarf einhergehen würde, ist zu erwarten, dass eine Reduktion im Bereich externer Dienstleister Projekte verlangsamen oder sogar deren Realisierung unmöglich machen würde. Eine Reduktion oder Verzicht auf den Einsatz von Externen, die im IT-Betrieb eingesetzt sind, führt zudem zu einer Serviceverschlechterung bzw. bei fehlendem Knowhow dazu, dass im Störfall ein Service nicht mehr zeitnah hergestellt werden kann.

München, den 03.06.2024

gez.

1. Werkleiterin

gez.

2. Werkleiter