



Landeshauptstadt
München
Direktorium

**Geschäftsanweisung
Informationstechnologie
der Landeshauptstadt München
(MIT-GA)**

Stand: Version 2.0 vom 21.05.2015

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines.....	3
1.1 Geltungsbereich.....	3
1.2 Struktur dieses Dokuments und der Anlagen.....	3
1.3 Begriffsdefinitionen für die Münchner IT.....	3
2. Rollen, Gremien und Organisation.....	4
2.1 Die/Der IT-Beauftragte.....	4
2.2 IT-Beirat.....	4
2.3 dIKA-Rat.....	5
2.4 dIKA.....	5
2.5 Kleinsteinheiten.....	5
2.6 it@M.....	5
2.7 STRAC.....	6
2.8 Revisionsamt.....	6
2.9 Regelungen für die Sonderbereiche.....	6
3. Kernprozesse der IT.....	6
3.1 Stadtweite IT-Strategie und IT-Strategieentwicklung.....	7
3.2 Stadtweite und lokale IT-Steuerung.....	7
3.3 Stadtweite strategische IT-Sicherheit.....	7
3.4 IT-Vorhabensplanung.....	8
3.5 IT-Lösungsmanagement.....	8
3.5.1 Anforderungsmanagement.....	8
3.5.2 Transitionmanagement.....	9
3.6 Regelungen für IT-Projekte.....	9
3.7 Multiprojektmanagement.....	9
3.8 IT-Service-Management.....	9
3.8.1 Service Catalogue Management.....	9
3.8.2 Service Level Management.....	10
3.8.3 Incident Management.....	10
3.8.4 Problem Management.....	10
3.8.5 Request Fulfilment.....	10
3.8.6 Change Management.....	10
3.8.7 Release Management.....	10
3.8.8 Weitere IT-Service-Management-Prozesse.....	10
4. Sonstige Vorgaben.....	11
4.1 Qualitätsmanagement.....	11
4.2 Transparenz bei der Leistungsverrechnung.....	11
4.3 Regelungen für Eskalationen.....	11
4.4 Verstöße gegen die MIT-GA.....	11
5. Schlussbestimmungen.....	11
5.1 Fortschreibung dieser Geschäftsanweisung.....	11
5.2 Inkrafttreten.....	12

Anlagenverzeichnis

1. Regelungen für Sonderbereiche	Die weiterführenden Regelungen befinden sich im Dokument „IT-Sonderbereiche“.
2. Regelungen für IT-Projekte	Die detaillierten und verbindlichen Regelungen befinden sich im Dokument „ProjektPLUS“.

1. Allgemeines

Die IT der Landeshauptstadt München muss der ständig steigenden Komplexität, nicht zuletzt bedingt durch die erhöhte Durchdringung der Geschäftsprozesse, sowie dem zunehmenden Maß an elektronischer Interaktion und Kommunikation zwischen Behörden untereinander, wie auch zwischen der LHM und ihrer Einwohnerinnen und Einwohner, gerecht werden. Diesen Herausforderungen stellt sich die Münchner IT durch das vertrauensvolle Zusammenwirken der IT-Einheiten, die als Partner auf Augenhöhe geschlossen agieren. Die dafür erforderlichen kontinuierlichen Veränderungen von Strukturen und Prozessen müssen sich auch in den Regelwerken der IT widerspiegeln und durch ein professionelles IT-Veränderungsmanagement befördert werden.

Diese Geschäftsanweisung regelt daher die Aufgaben und Zuständigkeiten der verschiedenen Gremien, der/des IT-Beauftragten sowie der drei „IT-Häuser“ und deren Beziehungen zueinander. Darüber hinaus werden auch Methoden, Verantwortlichkeiten, Rollen sowie Prozesse definiert und zugeordnet.

1.1 Geltungsbereich

Die MIT-GA ist eine Ergänzung der AGAM (Ziffer 1.1, Abs. 2) und gilt für alle Dienststellen der Landeshauptstadt München, d. h. für Referate und Eigenbetriebe. Weiterführende Regelungen oder speziellere Dienstvorschriften sind im Sinne der MIT-GA zu verfassen und dürfen ihr nicht widersprechen. Für alle angebotenen IT-Dienstleistungen der IT-Häuser besteht im Bedarfsfall eine Verpflichtung zur Nutzung durch die Referate und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt München.

Die Planung und Beschaffung maschinennaher Steuerungen¹ sowie von Gebäude- und Prozessleittechnik, Bühnen- und Vorstellungstechnik, Ton-, Licht- und Inspizientenanlagen, Ausstellungs- sowie Veranstaltungstechnik ist von der MIT-GA ausgenommen. Weitere erforderliche Ausnahmen von den Bestimmungen der MIT-GA werden jeweils im Einzelfall durch STRAC beschlossen.

1.2 Struktur dieses Dokuments und der Anlagen

Die MIT-GA gliedert sich in ein Kerndokument und Anlagen. Die Widerspruchsfreiheit zwischen beiden Teilen muss gewährleistet sein. Im Zweifel hierüber sind die Regelungen aus dem Kerndokument vorzuziehen.

Die Kapitel 1 bis 5 bilden das Kerndokument, in denen die stabilen IT-Strukturen, Prozesse und Abhängigkeiten sowie Verpflichtungen abgebildet werden. Dies ist der führende Teil, dessen Regelungen verbindlich gelten und anzuwenden sind. Des Weiteren gibt es Verweise aus dem Kerndokument in die Anlagen, in denen weiterführende Regelungen enthalten sind. Diese Anlagen befinden sich in Kapitel 6 und sind in der jeweils gültigen Fassung verbindlich anzuwenden. Außerdem gibt es Regelungen und Festlegungen, die außerhalb der MIT-GA gesteuert und fortgeschrieben werden und auf die in der MIT-GA ggf. verwiesen wird. Als Beispiel seien die weiteren IT-Dienstvorschriften und IT-Prozesse genannt.

1.3 Begriffsdefinitionen für die Münchner IT

Für das Verständnis der MIT-GA, der verschiedenen Fachdienststellen sowie der Anwenderinnen und Anwender untereinander sind eindeutige Begriffsdefinitionen notwendig. Für diese Definitionen ist ein stadtweites IT-Glossar der LHM verbindlich anzuwenden. Bis zur Deklaration eines solchen Glossars wird diese Funktion durch das Glossar des IT-Programms MIT-KonkreT übernommen.

1 z. B. speicherprogrammierbare Steuerungen und Automatisierungsgeräte

2. Rollen, Gremien und Organisation

Die IT der Landeshauptstadt München wird nach dem Modell der Kernkompetenzfokussierung (KKF-Modell) organisiert, deren grundlegende Struktur sich in drei Bereiche unterteilt:

- Eine dezentrale IT in den Referaten und Eigenbetrieben, die nah an den fachlichen Anforderungen ihrer Kunden agiert (dezentrales Informations-, Kommunikations- und Anforderungsmanagement, dIKA, vgl. 2.4),
- einen leistungsfähigen IT-Dienstleister in Form eines städtischen Eigenbetriebs, der grds. alle technischen IT-Themen² abdeckt und dafür die Verantwortung übernimmt (it@M, Dienstleister für Informations- und Telekommunikationstechnik der Landeshauptstadt München, vgl. 2.6),
- einen Bereich "IT-Strategie und IT-Steuerung / IT-Controlling" (STRAC, vgl. 2.7), der strategische Rahmenbedingungen schafft und Innovationen fördert.

Verbunden werden diese als "Häuser" bezeichneten Bereiche durch einheitliche und übergreifende Prozesse und das gemeinsame Ziel, eine leistungsstarke und flexible IT-Unterstützung für Fachdienststellen, Einwohnerinnen und Einwohner sowie für Partner der Verwaltung anzubieten.

Es ist sicherzustellen, dass die IT-Schaffenden grundsätzlich mittels zutreffender im weit überwiegenden Teil rollenbasierter Arbeitsplatzbeschreibungen ihren Platz und ihre Aufgaben innerhalb der IT-Organisation verstehen und adäquat wahrnehmen können. Den Personen, die Aufgaben der Steuerung für Projekte, Prozesse und Services übernehmen, werden die notwendigen Befugnisse übertragen, damit sie die Steuerungsverantwortung wahrnehmen können.

Die Gremienstruktur in der IT wird durch die Rolle der/des IT-Beauftragten (vgl. 2.1) geführt und umfasst den IT-Beirat (vgl. 2.2) als oberstes Beschlussorgan der Verwaltung für die IT der Landeshauptstadt München, den dIKA-Rat (vgl. 2.3) sowie diesen beiden Gremien zugeordneten nachgelagerte Expertengruppen (Boards). Der Gesamtpersonalrat (GPR) ist das zuständige Gremium der Personalvertretung der Landeshauptstadt München in gesamtstädtischen Belangen und damit ein wichtiger Interessenvertreter, der bei allen wesentlichen Entscheidungen und Vorhaben frühzeitig mit einzubeziehen ist. Die Bestimmungen des BayPVG bleiben hiervon unberührt.

2.1 Die/Der IT-Beauftragte

Die Rolle der/des IT-Beauftragten wird durch die Leitung des Direktoriums ausgefüllt. Sie führt den Vorsitz im IT-Beirat und sichert die strategische Ausrichtung, den Erfolg, die Effizienz sowie die Effektivität der IT der Landeshauptstadt München, welche sie auch nach außen repräsentiert.

2.2 IT-Beirat

Der IT-Beirat ist das höchste verwaltungsinterne IT-fachliche Abstimmungsgremium und dient als höchste Eskalationsinstanz in IT-Angelegenheiten. Den Vorsitz hat die/der IT-Beauftragte. Weitere Mitglieder des IT-Beirats sind die Leitung des Hauses STRAC, die Werkleitung von it@M, vier Vertreterinnen bzw. Vertreter aus den dIKAs, wobei drei aus den Referaten kommen und eine/r aus einem ausgewählten Eigenbetrieb (ohne it@M). Das Personal- und Organisationsreferat und die Stadtkämmerei erhalten die Tagesordnung und können zu Punkten, die ihre Zuständigkeit betreffen, mit beratender Stimme an den Sitzungen teilnehmen. Der Gesamtpersonalrat erhält einen Sitz und Stimmrecht.

Sämtliche Linienzuständigkeiten bleiben unberührt.

² außer z. B. passive Netztechnik

Der IT-Beirat gibt sich eine [Geschäftsordnung](#)³, in der alle Regelungen zur Zusammensetzung, den Aufgaben, der Beschlussfassung und der Geschäftsführung festgeschrieben sind.

Zur besseren Beratung und Behandlung bestimmter Themen kann der IT-Beirat Expertengruppen (sog. Boards) einrichten, die vorberatend tätig sind und den IT-Beirat entlasten. Eine [Liste](#)⁴ der bestehenden Boards ist im Intranet zu finden.

2.3 dIKA-Rat

Das Gremium der dezentralen IT (dIKA-Rat) ernennt die in den IT-Beirat abgesandten Vertreterinnen / Vertreter der Referate und Eigenbetriebe. Es werden dazu drei Vertreterinnen bzw. Vertreter aus den Referaten und eine Vertreterin bzw. ein Vertreter aus den Eigenbetrieben aus der Mitte des dIKA-Rats gewählt, die auch die Leitung des dIKA-Rats bilden (3+1 Beirat). Analog zum IT-Beirat gibt sich der dIKA-Rat eine Geschäftsordnung und kann zu seiner Entlastung Boards einrichten. Diese sind ebenso dem Intranet zu entnehmen.

2.4 dIKA

Die dezentralen IT-Einheiten in den Referaten und Eigenbetrieben (dIKAs) nehmen folgende Aufgabenbereiche wahr:

- Strategie, Führungs- und Steuerungsunterstützung (SFS)
- Anforderungsmanagement (AM) (inkl. Geschäftsprozessmodellierung, Service Level- und Kontraktmanagement, dezentrale Kunden- und Dienststellenbetreuung)
- Projektleitung
- fachlich- / technische Dienstleistungen (FTD)
- Service Desk und Arbeitsplatzdienste

Zu den Dienstleistungen der dIKAs gehören auch Aufgaben aus den Sonderbereichen, die dem jeweiligen dIKA zugeordnet worden sind (vgl. 2.9).

Die Verteilung und der Umgang mit den verschiedenen Aufgaben ist abhängig von der Größe der dIKAs, welche in drei Kategorien eingeteilt sind. Die Kategorisierung neuer dezentraler Einheiten (dIKAs) und die Neukategorisierung der bestehenden Einheiten obliegt dem IT-Beirat.

2.5 Kleinsteinheiten

Die drei Kleinsteinheiten⁵ Markthallen München, Münchner Kammerspiele und Revisionsamt sind den dIKAs gleichgestellt und mit der Kompetenz ausgestattet, im Rahmen eines direkten Auftraggeber- / Auftragnehmeverhältnisses Leistungen und Services über die zuständige Facharchitektin / den zuständigen Facharchitekten oder bei it@M direkt zu beauftragen und entsprechende Servicevereinbarungen abzuschließen, sofern alle einschlägigen Prozesse eingehalten werden.

2.6 it@M

Der zentrale IT-Dienstleister übernimmt gemäß Betriebssatzung (BetriebsS IT@M) die Versorgung der städtischen Referate und Eigenbetriebe mit Informations- und Kommunikationstechnik, insbesondere die Verantwortung für

- die Bereitstellung der IT-Anwendungen

³ http://intranet.muenchen.de/basis/vor/it/gescho/gescho_it_beirat.pdf

⁴ http://intranet.muenchen.de/basis/it/it_gremien_boards/index.html

⁵ Die Regelungen dieser Geschäftsanweisung gelten für die Kleinsteinheiten uneingeschränkt.

- die Bereitstellung der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur
- den IT-Betrieb entsprechend den Servicevereinbarungen über alle Ebenen
- die Verwaltung aller administrativen Aufgaben des Eigenbetriebs inkl. IT-Vergabewesen.

Im Stab für außergewöhnliche Ereignisse (SAE) wird it@M im Bedarfsfall auf Abruf hinzugezogen. Die Erreichbarkeit für den SAE ist stets sicherzustellen.

2.7 STRAC

Das Haus STRAC verantwortet

- die IT-Strategie und strategische IT-Sicherheit der LHM, inkl. der Verantwortung des stadtweiten IT-Sicherheitsbeauftragten
- das IT-Multiprojektmanagement
- die nachhaltige Verankerung des E- und Open-Government in der LHM
- das IT-Controlling mit zugehörigem Berichtswesen zur Steuerung
- als Teil des Sachreferats das Leistungscontrolling von it@M im Auftrag des Oberbürgermeisters
- die Steuerungsunterstützung des IT-Beauftragten
- das Management stadtweiter strategischer IT-Projekte (vgl. Kapitel 3.6)
- administrative Services für die bei STRAC durchgeführten IT-Projekte und Maßnahmen, Öffentlichkeitsarbeit sowie die Geschäftsführung laut den einschlägigen Geschäftsordnungen für die IT-Kommission und verwaltungsseitige Gremien und Boards
- den Vollzug des Beschlusswesens in gesamtstädtischen IT-Angelegenheiten sowie die Fortschreibung der gesamtstädtischen IT-Dienstweisungen.

Bei der Leitung von STRAC liegt die Stellvertretung der/des IT-Beauftragten.

2.8 Revisionsamt

Das Revisionsamt ist berechtigt, alle erforderlichen Informationen aus den dIKAs, von it@M und STRAC im Rahmen seines gesetzlichen Prüfauftrags abzurufen. Dies umfasst auch die Teilnahme an Gremiensitzungen und Besprechungen sowie den Zugang zu allen sonstigen Informationsquellen.

2.9 Regelungen für die Sonderbereiche

Für die Sonderbereiche⁶ gilt eine Übergangsregelung gemäß Anlage 1.

Sie sind hierbei in der Pflicht, alle Maßnahmen zu ergreifen, um die Integration in die IT-Organisation der „drei Häuser“ voranzutreiben. Sollte es unüberwindbare Hindernisse für eine Integration geben, so sind diese durch den betreffenden Sonderbereich frühzeitig darzulegen. Grundsätzlich gilt für die betroffenen Einheiten ebenfalls die MIT-GA.

3. Kernprozesse der IT

Alle IT-Prozesse sind in ihrem aktuellen Status dem [Prozessportal](#)⁷ im Intranet zu entnehmen. Auf die Beifügung von Anlagen zu dieser Geschäftsanweisung kann insoweit verzichtet werden. Die Verantwortung für die Fortschreibung der Modelle und Geschäftsobjekte tragen diejenigen Personen, die die Prozesse steuern.

Die Steuerung und Modellierung der IT-Prozesse der Landeshauptstadt München

⁶ Vgl. Beschluss vom StR (VV) vom 27.01.2010, Seite 49, 50, 175 f.

⁷ Link: <http://adoprowip001.itlhm.de/APP/mainframe.jsp?defaultlogin=true#0>

erfolgt entsprechend der festgelegten [Standards](#)⁸, für deren Fortschreibung STRAC verantwortlich ist. Für sämtliche Prozesse gilt: Die Entscheidung über das Tailoring muss in jedem Prozess erfolgen. Tailoring bedeutet, die Dokumentation und den Umfang der einzelnen Schritte an den tatsächlichen Bedarf im konkreten IT-Vorhaben bzw. der konkreten IT-Aufgabe anzupassen. Beispielsweise ist der Umfang des im Prozess notwendigen Risikomanagements abzuwägen. Neue häuserübergreifende IT-Prozesse werden von strategischen IT-Projekten oder vom IT-Beirat beschlossen und bis zur nächsten Fortschreibung dieser Geschäftsanweisung von STRAC in geeigneter Weise im Intranet dokumentiert.

Die IT arbeitet für die Planung und Umsetzung von IT-Vorhaben auch mit Hilfe des „Prozessmodell IT-Service“. Hierin werden die Eingangsbedingungen, Prozesse, Rollen und (Zwischen-)Ergebnisse dargestellt werden, die zur Erstellung oder Änderung eines IT-Services benötigt werden. Verantwortlich für die Fortschreibung dieses Artefakts ist STRAC.

3.1 Stadtweite IT-Strategie und IT-Strategieentwicklung

Für die Entwicklung einer stadtweiten IT-Strategie dient der Strategieentwicklungsprozess „STEPIT“. Dessen Vorgaben ist bei der Entwicklung einer IT-Strategie Folge zu leisten. Erforderliche Fortschreibungen am Prozess sind durch STRAC aufzugreifen, zu erarbeiten und dem IT-Beirat zum Beschluss vorzulegen.

Die Durchführung des STEPIT wird durch den IT-Beauftragten der LHM initiiert. Umfang und Ausprägung werden durch den IT-Beirat festgelegt. Die Herbeiführung des Auftrages zur IT-Strategieüberarbeitung, sowie die Planung und Begleitung des Prozessdurchlaufs, liegt in der Durchführungsverantwortung der IT-Strateginnen und IT-Strategen bei STRAC. Abschließend wird die IT-Strategie durch den Stadtrat beschlossen.

3.2 Stadtweite und lokale IT-Steuerung

Die IT-Steuerung⁹ überwacht und lenkt IT-Themen, die von Interesse für die IT der Landeshauptstadt München sind. Die IT-Steuerung ist eine Leitungsaufgabe und in allen drei IT-Häusern adäquat wahrzunehmen. IT-Steuerung findet auf den folgenden zwei Ebenen statt:

- Die Steuerungsaufgabe der Münchner IT wird durch den IT-Beirat wahrgenommen. STRAC leistet hierfür die Steuerungsunterstützung. Zentrales Steuerungsinstrument ist die IT-Card, welche mit verschiedenen Kenngrößen in unterschiedlichen Sichten die Umsetzung der IT-Strategie misst. Alle IT-Häuser haben die dafür notwendigen Informationen an STRAC pünktlich zu liefern.
- Die lokale IT-Steuerung muss jeweils in den drei Häusern stattfinden. Die Verantwortung für die IT-Steuerung liegt bei den jeweiligen Leitungen der Häuser. Alle drei Häuser sind verpflichtet, eine lokale IT-Steuerung passend zur stadtweiten IT-Steuerung aufzubauen und diese zu unterstützen.

Das Haus STRAC ist auch für die auftragsbezogene Steuerung verantwortlich, z. B. für IT-Themen, IT-Projekte oder IT-Vorhaben von strategischer Bedeutung.

3.3 Stadtweite strategische IT-Sicherheit

Um die IT-Sicherheit der Landeshauptstadt München dauerhaft zu gewährleisten, bedarf es eines strategischen Ansatzes. Hierzu ist bei der LHM ein stadtweites IT-Sicherheitsmanagement eingerichtet, das an das Haus STRAC delegiert ist. Das IT-Sicherheitsmanagement umfasst die Planungs-, Lenkungs- und Kontrollaufgaben bzw. -prozesse, die erforderlich sind, um eine wirksame IT-Sicherheit aufzubauen

⁸ Link: <http://intranet.muenchen.de/basis/it/prozesse/index.html>

⁹ Quelle: Beschluss des StR (VV) vom 04.10.2007, Seite 16

und zu gewährleisten. Eine wesentliche Aufgabe hierbei ist die Definition und Pflege eines Regelwerkes der IT-Sicherheit, das insbesondere IT-Sicherheitsrichtlinien und -regeln für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festlegt. Die aktuell gültigen IT-Sicherheitsrichtlinien und -regeln werden im Intranet veröffentlicht.

3.4 IT-Vorhabensplanung

Die IT-Vorhabensplanung dient als Planungs- und Steuerungsinstrument über alle relevanten¹⁰ IT-Vorhaben der LHM. Zur Realisierung der IT-Vorhaben ist das IT-Lösungsmanagement anzuwenden (vgl. 3.5). Die in den drei Häusern benannten Fachbereiche bringen im Rahmen ihrer Zuständigkeit die dort bewerteten und einheitenintern priorisierten IT-Vorhaben entsprechend den Vorgaben in die IT-Vorhabensdatenbank ein. Das Haus STRAC generiert aus dieser Datenbasis den IT-Vorhabensplan. Dieser wird periodisch, mindestens einmal jährlich erstellt, dem IT-Beirat zum Beschluss vorgelegt und im Stadtrat bekannt gegeben. Unterjährige Vorlagezeitpunkte regelt der IT-Beirat. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses hat STRAC.

3.5 IT-Lösungsmanagement

Das IT-Lösungsmanagement setzt sich aus den Prozessen für die Phasen Anforderungs- und Transitionmanagement zusammen. Es muss immer verpflichtend durchlaufen werden, wenn für eine geplante informationstechnische Lösung die Ermittlung, Strukturierung und Bewertung von fachlichen Anforderungen notwendig ist oder ein neuer IT-Service eingeführt werden soll. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des IT-Lösungsmanagements und damit aller zugeordneten Prozesse liegt bei STRAC. Die Beschaffung von IT-Bedarf richtet sich nach dem im „Prozessmodell IT-Service“ eingeschlagenen Lösungsweg, das Vergabehandbuch ist hierbei zu beachten¹¹. Alle IT-Häuser können unverbindliche Informationsgespräche mit Herstellern führen. Verträge sind grds. in Form von BVB- oder EVB-IT-Verträgen abzuschließen. Ausnahmen hiervon sind mit Zustimmung von it@M möglich (vgl. 2.6).

3.5.1 Anforderungsmanagement

Das Anforderungsmanagement umfasst sämtliche Aufgaben für

- die Aufnahme und Beschreibung
- die Analyse
- die Dokumentation der organisatorischen Durchführung
- die Bewertung, wie z. B. Wirtschaftlichkeit oder gesetzliche Vorgaben

von fachlichen und technischen Anforderungen für neue IT-Services und Änderungen an vorhandenen IT-Services der LHM.

Hierfür werden die konkreten, einzelnen Anforderungen der Kunden an die IT erfasst und im Rahmen von IT-Vorhaben bearbeitet. Die hierzu notwendige Einbindung von Stakeholdern (z. B. Querschnittseinheiten) hat eine große Bedeutung für den Erfolg eines IT-Vorhabens. Insbesondere die Beteiligung der zuständigen Personalvertretung, des Betriebsärztlichen Dienstes, des Fachdienstes für Arbeitssicherheit sowie des Datenschutzes durch die Facharchitektin / den Facharchitekten oder die dIKA-Leitung ist zu beachten.

¹⁰ Sofern kein anderer Prozess einschlägig ist.

¹¹ Die IT-Vergabeprozesse werden hier nicht geregelt, sind aber zu beachten.

3.5.2 Transitionmanagement

Hier wird die im Anforderungsmanagement konzipierte und spezifizierte IT-Lösung umgesetzt und eingeführt. Es beschreibt hierbei alle Aktivitäten zur

- Umsetzung
- Test und Abnahme
- Betriebsvorbereitung und Betriebsübergabe
- sowie der Einführung einer IT-Lösung in die LHM.

Das Transitionmanagement schließt dabei direkt an das Anforderungsmanagement an und endet, wenn das IT-Vorhaben erfolgreich in Betrieb genommen ist.

3.6 Regelungen für IT-Projekte

IT-Projekte sind nach den Regeln des Projektmanagements durchzuführen. Diese Regeln, die Definition eines Projekts sowie alle weiteren Bestimmungen dazu sind im Handbuch „ProjektPLUS – Grundlagen des IT-Projektmanagements“ festgelegt, das in seiner jeweils gültigen Fassung verbindlich anzuwenden ist. Verantwortlich für die Einhaltung dieser Vorgaben ist die jeweilige Projektleitung. Die Verantwortung für die Steuerung des Prozesses und die Fortschreibung der Regelungen für IT-Projekte liegt bei STRAC. Das Handbuch befindet sich in der Anlage 2.

3.7 Multiprojektmanagement

Mit der Einführung und Ausgestaltung eines IT-Multiprojektmanagements (MPM) soll die Planung und Steuerung der IT-Vorhaben bzw. Projekte der LHM insgesamt optimiert und laufend unterstützt werden. MPM füllt die Lücke zwischen der strategischen Ebene der IT-Vorhabensplanung mit der Umsetzungsebene des IT-Projektmanagements. Grundlegende Ziele sind eine Erhöhung der Planungssicherheit, optimierte Engpass-Ressourcenallokation (Repriorisierung), Bereitstellung von Informationen für Priorisierungsentscheidungen, sowie die Nutzung von gesamtstädtischen Potenzialen. Die Verantwortung für die Steuerung der Prozesse und die Fortschreibung der Regelungen für MPM liegt bei STRAC.

3.8 IT-Service-Management

Der Leitsatz für die Münchner IT „Die IT der Landeshauptstadt München – effiziente Dienstleistung für IT-basierte Geschäftsabläufe“ betont die Service-Orientierung (angelehnt an ITIL v3) mit Fokus auf den internen und externen Kunden der IT und hat somit Gültigkeit sowohl im Innenverhältnis mit klar geregelten Beziehungen zum Kunden als auch nach außen für die Bürgerinnen und Bürger.

Die Kunden-bezogenen Leistungen der IT sind als IT-Business Services zu beschreiben und in Form eines Service Level Agreement (SLA) zu vereinbaren. Auf Grund der Zweistufigkeit der Leistungserbringung werden SLAs sowohl zwischen dIKA und Fachbereich wie auch zwischen it@M und dIKA, auf Basis stadtweit einheitlicher Vorlagen, vereinbart.

3.8.1 Service Catalogue Management

Das Service Catalogue Management stellt sicher, dass ein stadtweiter IT-Servicekatalog bereitgestellt und gepflegt wird, der präzise und konsistente Informationen zu allen aktuell lieferbaren IT-Business Services enthält. Das Service Catalogue Management versorgt alle weiteren Service Management-Prozesse mit wesentlichen Informationen. Dabei handelt es sich um Servicebeschreibungen, ihren aktuellen Sta-

tus sowie die Wechselwirkungen und gegenseitigen Abhängigkeiten zu anderen IT-Services. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei it@M, die für die IT-Services liegt bei den Serviceverantwortlichen.

3.8.2 Service Level Management

Der Service Level Management-Prozess stellt sicher, dass den Kunden der IT, also den Fachdienststellen und Eigenbetrieben sowie den dIKAs als Kunden von it@M, die vereinbarten IT-Services in der vereinbarten Qualität zur Verfügung gestellt werden. Außerdem ist die Servicequalität schrittweise am Bedarf der Fachbereiche auszurichten und deren tatsächliche Qualität nachzuweisen. Die dafür benötigten Leistungen werden im Rahmen der Zweistufigkeit des KKF-Modells durch die dIKAs und it@M erbracht, welche mittels SLA dokumentiert und gesteuert werden. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei it@M.

3.8.3 Incident Management

Der Incident Management-Prozess stellt sicher, dass ein IT-Service für den Kunden so schnell wie möglich wieder hergestellt wird. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei STRAC.

3.8.4 Problem Management

Der Problem Management-Prozess stellt sicher, dass Incidents vermieden werden bzw. die Auswirkungen von Incidents, die nicht verhindert werden können, minimiert werden. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei STRAC.

3.8.5 Request Fulfilment

Der Request Fulfilment-Prozess stellt sicher, dass Service-Aufträge (Standard-Changes) wie Anfragen nach einem Zugriff auf einen IT-Service sowie bzgl. Informationen und Beratung bearbeitet werden. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei STRAC.

3.8.6 Change Management

Der Change Management-Prozess stellt sicher, dass Änderungen mit minimaler Unterbrechung der IT-Services umgesetzt werden. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei STRAC.

3.8.7 Release Management

Der Release Management-Prozess stellt sicher, dass der Übergang von Releases in Test- und Live-Umgebungen geplant und umgesetzt wird und die Integrität der Live-Umgebungen aufrecht erhalten wird. Die Verantwortung für die Steuerung und Fortschreibung des Prozesses liegt bei STRAC.

3.8.8 Weitere IT-Service-Management-Prozesse

Die Aufnahme weiterer IT-Service-Management-Prozesse in diese Geschäftsanweisung erfolgt gemäß Kapitel 3, Kernprozesse der IT.

Wenn erforderlich, kann die Steuerung dieser Prozesse kaskadiert werden, um so die Zusammenarbeit zwischen der stadtweiten und der lokalen Prozesssteuerung zu verbessern.

4. Sonstige Vorgaben

4.1 Qualitätsmanagement

Die Qualität der IT-Dienstleistungen der Landeshauptstadt München hat neben der Wirtschaftlichkeit einen sehr hohen Stellenwert. Sämtliche Entscheidungen sollen auch im Lichte des Qualitätsansatzes getroffen werden. Welche Methoden hierbei zum Einsatz kommen, wird vom IT-Beirat festgelegt. Der nachhaltige Einsatz international anerkannter und möglichst auf den Öffentlichen Sektor zugeschnittener Methoden ist anzustreben.

4.2 Transparenz bei der Leistungsverrechnung

Die Nachvollziehbarkeit der Leistungen und der Kosten für die IT-Services und IT-Vorhaben ist sicherzustellen. Um die Vorgaben zur "fachlich/sachlichen Prüfbarkeit" umsetzen zu können, ist die Abrechnung der Leistungen seitens it@M an die dIKAs transparent zu gestalten und muss Leistungen¹² (intern/extern), Mengen, Einzelpreise, Gesamtsumme sowie den Leistungszeitraum beinhalten und auch zeitnah abgerechnet werden. Sofern die Rechnungen diesen Kriterien genügen, sind diese zu begleichen.

4.3 Regelungen für Eskalationen

Notwendige Eskalationen erfolgen in zwei Abstufungen:

- Stufe 1: Fachliche Eskalation innerhalb des IT-Services, des IT-Prozesses oder innerhalb des IT-Vorhabens an die jeweiligen Verantwortlichen bzw. innerhalb eines Projektes gem. „ProjektPlus“;
- Stufe 2: Hierarchische Eskalation an den IT-Beirat (vgl. 2.2).

Die beiden Stufen sind zu durchlaufen, es sei denn, zur Abwendung erheblicher Gefahren für die Betriebsabläufe der Verwaltung ist eine schnelle Entscheidung erforderlich. In einem solchen Fall entscheidet die/der IT-Beauftragte.

4.4 Verstöße gegen die MIT-GA

Verstöße gegen diese Geschäftsanweisung werden von STRAC festgestellt. Sofern keine Abhilfe geschaffen werden kann, bringt STRAC die Angelegenheit in den IT-Beirat ein, wo eine Empfehlung über das weitere Vorgehen für die/den IT-Beauftragte/n ausgesprochen wird. Die/Der IT-Beauftragte entscheidet, ob die Angelegenheit dem Oberbürgermeister vorgelegt wird.

Die Regelungen des Arbeits- und Disziplinarrechts bleiben unberührt.

5. Schlussbestimmungen

5.1 Fortschreibung dieser Geschäftsanweisung

Zur Änderung der MIT-GA ist der IT-Prozess zur „Fortschreibung von IT-Dienstleistungen und -vereinbarungen“ anzuwenden, welcher von STRAC verantwortet wird.

Das Kerndokument und die Fortschreibungen am Kerndokument werden vom Oberbürgermeister verabschiedet. Änderungen der Anlagen im Kapitel 6 werden durch den Beschluss des IT-Beirates oder federführender Dienststellen wirksam.

¹² Sofern dadurch nicht einzelne Personen identifizierbar werden.

Soweit IT-Prozesse von Änderungen betroffen sind, werden diese durch die jeweiligen Process Owner und Process Manager realisiert. Sofern diese Änderungen eine weitreichende Bedeutung für alle IT-Häuser haben, werden diese dem IT-Beirat bekannt gegeben.

5.2 Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft und setzt gleichzeitig die bisherige Geschäftsanweisung vom 08.12.2011 außer Kraft.

München,

- im Original gez. -

Dieter Reiter

Oberbürgermeister