

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

Lagebericht für das Wirtschaftsjahr 2024

1. Grundlagen des Eigenbetriebs

Der Lagebericht für das Wirtschaftsjahr 2024 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, i.V.m. § 289 HGB erstellt worden.

Der Eigenbetrieb it@M besteht seit dem 1. Januar 2011. Er 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 (neoIT) 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 und der Digitalisierungsstrategie der Landeshauptstadt München und an den Vorgaben der Stadtpolitik.

Die Abrechnung der Leistungen im Berichtsjahr erfolgte grundsätzlich nach dem Verrechnungspreismodell aus dem Jahr 2022. Aufgrund der weiterhin schwierigen Haushaltsslage der LHM - und damit des Hauptkunden - wurde auch für das Berichtsjahr keine Neukalkulation vorgenommen, sondern es wurden die gleichen Preise wie in den Vorjahren berechnet. Dabei wurde bewusst in Kauf genommen, dass der Eigenbetrieb für Tarifsteigerungen und die gestiegene Inflationsrate keine Preisveränderungen durchführte, um einen Konsolidierungsbeitrag zu leisten. Zu erwartende Kostenveränderungen von größerem Ausmaß wurden jedoch berücksichtigt. Im Berichtsjahr wurden die wesentlichen Verrechnungspreise auf Basis der Kosten des Jahres 2023 nachkalkuliert, die ab 2025 gelten.

3. Wirtschaftsbericht

3.1. Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Der ifo-Geschäftsclimaindex für Deutschland hat sich im Laufe des Jahres 2024 erheblich verschlechtert. Von Januar 2024 (85,4 Punkte) bis Mai 2024 (89,1 Punkte) konnte der Index noch zulegen, erreichte jedoch nicht mehr die Werte des Vorjahresanfangs. Im weiteren Jahresverlauf verlor der Index jedoch wieder deutlich und pendelte sich gegen Ende des Jahres bei etwa 84,7 Punkten ein. Diese niedrige Punktzahl erreichte der Index letztmals im Mai 2020, das Ifo-Institut führt das primär auf pessimistischere Erwartungen der Unternehmen zurück. Das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) ist nach Berechnungen des Statistischen Bundesamtes erneut um 0,2 % gesunken.

Auch im aktuellen 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 3 % zulegen. Dabei kam das IT-Hardwaregeschäft nur noch auf eine Wachstumsrate von knapp 1 %. Die IT-Serviceumsätze stiegen um knapp 4 %. Wachstumstreiber waren erneut wie im vergangenen Jahr die Softwareumsätze, die mit 9,5 % erneut deutlich zulegen konnten. Die Anzahl der Erwerbstätigen in der ITK-Branche stieg laut bitkom nach deutlich höheren Steigerungsraten in den Vorjahren im Jahr 2024 nur noch um 1 %.

3.2. Geschäftsverlauf

Im Laufe des Jahres 2024 haben sich im Teilhaushalt des IT-Referats für it@M zur Verfügung stehenden Mittel mehrfach geändert. Die Schwankungsbreite betrug insgesamt 25 Mio. EUR. Dadurch war eine kontinuierliche Planung und Leistungserbringung seitens it@M de facto nicht möglich. Aufgrund geänderter Rahmenbedingungen mussten die internen Planungen unterjährig mehrfach angepasst werden. Die nachfolgende Aufstellung zeigt diese zum Teil sehr hohen Sprünge auf:

Zeitpunkt	Höhe der für it@M zur Verfügung stehenden Mittel	Wesentliche Gründe für die Veränderung
Entwurfsplanung 2024	333,7 Mio. €	
Schlussabgleich I 2024	334,3 Mio. €	Umschichtung vom POR an das RIT aus dem Beschluss „Beihilfe goes online!“
Schlussabgleich II 2024	320,5 Mio. €	- Haushaltskonsolidierung 2024 - Umsetzung Eckdatenbeschluss 2024
Nachtrag 2024	355,4 Mio. €	- Zusätzliche Mittel für Betrieb WLAN - Kompensation Kostensteigerungen - Zahlungsverschiebungen 2023-2024 - Aufhebung pauschaler Kürzungen - Integrationspauschale für Ausländerweisen - Mittelübertragungen aus and. Referaten - Umschichtungen innerhalb RIT-Produkten

Um die Haushaltskonsolidierung im Hoheitsbereich zu kompensieren, wurden bis Mitte des Jahres 2024 starke Einsparmaßnahmen getroffen (Kürzung/Streckung/Streichung von Projekten). Aufgrund der danach erfolgenden Bereitstellung zusätzlicher Mittel Mitte des Jahres wurden diese Sparmaßnahmen dann teilweise wieder ausgesetzt. Da die Mittel aber überwiegend nur einmalig und nicht dauerhaft zur Verfügung gestellt wurden, war der zur Verfügung stehende Handlungsspielraum sehr gering.

Dass it@M im Geschäftsjahr 2024 ein Jahresergebnis, das deutlich über den Erwartungen zum Zeitpunkt der Aufstellung des Wirtschaftsplans liegt, erzielen konnte, ist primär auf die unterjährigen Budgetänderungen im RIT-Haushalt zurückzuführen.

Im Sinne einer nachhaltigen und wirkungsmaximalen Nutzung der zur Verfügung stehenden Mittel zum Wohl der Stadtverwaltung wäre aus Sicht von it@M eine frühzeitige und stabile Festlegung der zur Verfügung stehenden Mittel vor Beginn des Kalenderjahres in der Zukunft äußerst wünschenswert, um die Aktivitäten an einer stabilen und zuverlässigen Planungsgrundlage ausrichten zu können.

Im Jahr 2024 konnten für den Eigenbetrieb 113 neue Mitarbeiter*innen gewonnen werden. Der Frauenanteil bei den Beschäftigten konnte dabei um 53 neue Kolleginnen erhöht werden.

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 Abnahmefzwang (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).

Trotz der erschwerten Bedingungen aufgrund der Haushaltskonsolidierung im Hoheitsbereich konnten im Wirtschaftsjahr 2024 insgesamt 21 neue bzw. deutlich erweiterte Fachanwendungen in den Betrieb übergeleitet werden (z.B. Kfz-Online-Zulassung im KVR, MUCGPT oder der Chatbot für Bürger*innen). Damit stehen den Mitarbeiter*innen der Landeshauptstadt und damit auch den Münchner Bürger*innen insgesamt 269 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 dient die Anzahl der bereitgestellten Datenports pro Standort und Kunde als Berechnungsgrundlage. Im

Wirtschaftsjahr 2024 wurde beispielsweise im Rahmen der Digitalisierung der Zeiterfassung der Beschäftigten die Bereitstellung von Smartphones vorangetrieben. Allein im Berichtsjahr hat sich die Anzahl an Smartphones um ca. 25% erhöht. Im Berichtsjahr wurden über 3.000 weitere WLAN-Access-Points eingebaut, dies entspricht einer Steigerung um etwa 20%. 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 Kontingenzen (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 3,4 Mio. EUR (VJ 2,5 Mio. EUR) ab. Das Ergebnis entfällt fast ausschließlich auf das operative Betriebsergebnis von 8,1 Mio. EUR (VJ 5,3 Mio. EUR), das Finanzergebnis von -4,3 Mio. EUR (VJ -2,4 Mio. EUR) und Steuern -0,3 Mio. EUR (VJ -0,4 TEUR). Der Kosten-deckungsgrad betrug 100,9 % (VJ 100,7 %).

Zum 31.12.2024 beträgt das Eigenkapital 32,3 Mio. EUR (VJ 28,9 Mio. EUR). Es hat sich im Wirtschaftsjahr wie folgt entwickelt:

	01.01.2024 EUR	Zugang EUR	Abgang EUR	31.12.2024 EUR
I. Stammkapital				0,00
II. Rücklagen				0,00
1. Allgemeine Rücklage	0,00			0,00
2. Zweckgebundene Rücklagen	0,00			0,00
III. Gewinn/Verlust				0,00
Gewinn/Verlust des Vorjahres	26.305.923,34	2.547.945,21		28.853.868,55
Jahresgewinn/Jahresverlust	2.547.945,21	3.448.151,71	-2.547.945,21	3.448.151,71
	28.853.868,55	5.996.096,92	-2.547.945,21	32.302.020,26

Die im Wirtschaftsplan 2024 geplanten Investitionen in Höhe von 55,0 Mio. EUR wurden mit 16,1 Mio. EUR unterschritten. 2024 wurden insgesamt 38,9 Mio. EUR investiert. In der nachfolgenden Übersicht werden die wesentlichen Investitionen dargestellt:

Zugänge in 2024	in TEUR
Arbeitsplatzausstattung	16.627
Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.276
Rechenzentrum-Infrastruktur	1.501
Software	8.526
TK- und Netzwerktechnik	2.852
AiB (Hardware)	7.139
GWG	955

Der Bestand der zum Eigenbetrieb gehörenden Grundstücke und grundstücksgleichen Rechte beläuft sich auf 44,5 Mio. EUR (VJ 37,6 Mio. EUR).

Die geleisteten Anzahlungen auf immaterielle Vermögensgegenstände (14,2 Mio. EUR; VJ 12,0 Mio. EUR) und die Anlagen im Bau (5,2 Mio. EUR, VJ 11,7 Mio. EUR) betragen zum 31.12.2024 insgesamt 19,4 Mio. EUR (VJ 23,7 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 71,6 % (VJ 83,7 %).

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 2024 wurden, wie bereits im Vorjahr, 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:

- ISI – Informationssystem Soziale Infrastruktur (abgeschlossen)
 - Das Projekt ISI zielte darauf ab, bestehende Planungsinstrumente in einem integrierten Informationssystem zu vereinen, um die Datengrundlage für die soziale Infrastrukturbedarfsplanung zu optimieren. Besonders fokussiert wurde auf die komplexen Anforderungen der wohnungsnahen Versorgung, insbesondere bei Kindertagesbetreuungsplätzen sowie der Grundschulversorgung, um die Erfüllung kommunaler Pflichtaufgaben sicherzustellen.
- Europawahl 2024 (abgeschlossen)
 - Das Projekt zur Europawahl 2024 hatte das Ziel, das Kreisverwaltungsreferat (KVR) bestmöglich bei der Durchführung der Wahl zu unterstützen. Durch verschiedene Maßnahmen wurde die Wahl durchführung optimiert, was zu einem reibungslosen Ablauf führte. Die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Stellen von it@M und dem KVR erwies sich als äußerst erfolgreich und trug

maßgeblich zur effizienten Durchführung der Europawahl für die Landeshauptstadt München (LHM) bei.

- MUCGPT und Etablierung des KICC
 - MUCGPT ist ein verwaltungsinternes Tool für die Münchner Stadtverwaltung, das im Rahmen der Etablierung des KI Competence Centers (KICC) entwickelt wurde. Durch das KICC wurde eine solide Grundlage geschaffen, um das Wissen über Künstliche Intelligenz (KI) innerhalb der Landeshauptstadt München (LHM) zu bündeln. Mit der „KI Competence Roadmap“ wurde ein Portfolio für potenzielle KI-Anwendungsfälle bei der LHM etabliert, das die Grundlage für zukünftige Entwicklungen bildet. Für das Jahr 2025 sind weitere Projekte geplant, die durch die Zusammenarbeit zwischen den Referaten den größtmöglichen Mehrwert sowohl für die Bürger*innen als auch für die Mitarbeiter*innen der Stadtverwaltung schaffen sollen.
- Etablierung eAkte CC
 - Das Competence Center eAkte bei it@M ist der zentrale Dienstleister und Berater für elektronische Aktenführung in der Landeshauptstadt München. Es bündelt Aufgaben im Betrieb und der Weiterentwicklung der stadtweiten e-Akte, der Digitalen Personalakte sowie des zukünftigen Inputmanagements und bietet umfassenden Support, Beratung und Schulungen an. Mit der Vision, ein papierloses Büro zu realisieren, fördert das Center die Digitalisierung der Geschäftsprozesse und ermöglicht eine moderne, effiziente Verwaltung für die Bürgerinnen und Bürger. Durch kontinuierliche Weiterentwicklung und Integration von Fachverfahren sorgt das Competence Center für eine reibungslose Zusammenarbeit der Fachbereiche.
- KITA-App
 - Die KITA-App „KITAMuc by KIKOM“ wurde entwickelt, um die Kommunikation zwischen Eltern und Einrichtungen sowie innerhalb der Teams der städtischen Kitas in München zu verbessern und den Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Das Projekt, das im März 2023 startete und an dem mehrere städtische Referate beteiligt waren, bietet eine zentrale Plattform für Informationen, die in Echtzeit allen berechtigten Personen zur Verfügung stehen. Die App ermöglicht unter anderem die einfache Krankmeldung von Kindern, das Abrufen von Schließzeiten und Veranstaltungen sowie die Übersetzung von Informationen in 32 Sprachen. Nach einem erfolgreichen wird die App nun schrittweise in den 460 städtischen Kitas eingeführt, um den Alltag von Kita-Familien und Erzieher*innen effizienter und reibungsloser zu gestalten.
- Übernahme IT Support der Branddirektion
 - it@M hat im Jahr 2024 den IT-Support von ca. 1200 Anwender*innen im Verwaltungsnetz übernommen. Dies umfasst auch die Verantwortung für über 1500 Rechner sowie deren Peripherie. Die Supportleistungen für die Branddirektion erfolgen dadurch standardkonform nach dem Leistungsschnitt 2.0, wodurch die Verwaltungsmitarbeitenden der Berufsfeuerwehr München in die bestehende Supportorganisation von it@M integriert wurden. Mit der Übernahme des IT-Supports erhält die Branddirektion u.a. längere Servicezeiten und Zugriff auf das stadtweit einheitliche IT-Serviceportal und dessen Chatbot.

In den kommenden Jahren wird sich it@M verstärkt mit der fortschreitenden Digitalisierung der LHM befassen. Dabei rücken insbesondere Cloudlösungen, die IT-Ausstattung für moderne und mobile Arbeitsplätze sowie der Digitale Zwilling von München in den Mittelpunkt der Aufgabenstellungen. Angesichts finanzieller Engpässe wird dies jedoch eine herausfordernde Aufgabe, die innovative Lösungsansätze erfordert.

Aufgrund der seit Jahren 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. it@M bietet daher zahlreiche Angebote und Maßnahmen an, deren Ziel die Erhaltung von der Arbeitskraft der Beschäftigten ist. So wurde beispielsweise wöchentlich eine aktive Pause angeboten um Haltungsschäden durch Bildschirmarbeit entgegenzuwirken. Spezielle Ernährungsangebote in Abstimmung mit dem Kantinenbetreiber sowie die Organisation und Durchführung eines Gesundheitstages sind weitere Maßnahmen mit denen der Eigenbetrieb die Gesundheit seiner Mitarbeiter*innen unterstützt. Für diejenigen Kolleg*innen die dennoch aufgrund physischer oder psychischer Leiden ausfallen, stehen kompetente Fallmanagerinnen im Bereich des betrieblichen Eingliederungsmanagements zur Verfügung. Dass all diese Maßnahmen erfolgreich sind, zeigt ein Blick auf die durchschnittlichen Krankheitstage, die mit 4,7 Tagen pro Mitarbeiter*in sehr niedrig ausfallen.

Die soziale Komponente des Eigenbetriebs spiegelt sich auch in dem jährlich durchgeführten Familientag, der Eltern die Möglichkeit, gibt ihre Kinder „mit in die Arbeit zu nehmen“. Bei einem bunten Rahmenprogramm haben diese die Möglichkeit, das Arbeitsumfeld von Mama oder Papa kennen zu lernen.

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 Energieeffizienz geachtet. 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 auf hochwärmegedämmte Elementfassaden, Dachbegrünung, Wärme- und Feuchterückgewinnung, Grauwassernutzung sowie eine Photovoltaikanlage zur Eigenstromversorgung gelegt, 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 345,0 Mio. EUR um 23,6 Mio. EUR auf 368,6 Mio. EUR erhöht, was seine wesentliche Ursache in der Erhöhung der Umsatzerlöse hat.

Die **Umsatzerlöse** sind im Berichtsjahr von 342,5 Mio. EUR um 22,6 Mio. EUR auf 365,1 Mio. EUR gestiegen. Die Umsätze sind ausschließlich mit dem Hoheitsbereich, den Eigenbetrieben und den Eigengesellschaften der Landeshauptstadt München erzielt worden. Im Wirtschaftsjahr 2024 ist die Abrechnung der Leistungen von it@M mit den Verrechnungspreisen des Vorjahres erfolgt. Auf Preisanpassungen aufgrund von Tarifsteigerungen und der gestiegenen 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 Haushaltslage vorgegeben wurden. Die Umsätze haben sich wie folgt entwickelt:

Entwicklung Umsatzerlöse	2024	2023	Veränderung
	TEUR	TEUR	TEUR
Fachanwendungen	108.676	103.565	5.111
Telekommunikation	91.120	87.027	4.092
Arbeitsplatzbetreuung	56.590	50.696	5.894
Umsatzerlöse Vorhaben Referate	95.090	95.486	-395
Multifunktionsgeräte, Scan- und Druckerstraßen	2.015	1.980	35
Sonstige Umsatzerlöse	11.648	3.753	7.895
gesamt	365.138	342.508	22.631

Eine weitere Aufgliederung der Umsatzerlöse mittels einer Mengen- und Tarifstatistik ist aufgrund der vom Eigenbetrieb wahrgenommenen 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, die knapp 5-prozentige Steigerung erklärt sich durch die Inbetriebnahme neuer Fachanwendungen.

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 2024 unverändert hoch. So stiegen beispielsweise sowohl die Anzahl von WLAN-Access-Points als auch die Anzahl der ausgegebenen Smartphones weiter erheblich an.

Bei den Multifunktionsgeräten/Scan- und Druckerstraßen war eine marginale Umsatzsteigerung zu verzeichnen.

Die Umsätze aus Kundenvorhaben und Kontingenzen lagen im Berichtsjahr auf dem Niveau des Vorjahrs. Die umsatzstärksten Projekte waren die Umstellung des SAP-ERP-Systems der LH auf S4Hana, Maßnahmen im Bereich Einführung E-Akte, die Ertüchtigung verschiedener Schulstandorte u.a. mit WLAN-Ausstattung und die Fortführung der Umstellung auf VoIP.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Umsätze im Segment Arbeitsplätze wieder um knapp 6 Mio. EUR gestiegen. Dies resultiert zum einen aus einer reinen Mengensteigerung bei der Arbeitsplatzbetreuung (+3,2 Mio. EUR). Durch die Umstellung auf eine monatsgenaue und personenscharfe Abrechnung der Hardware-Bereitstellung stieg der Umsatz für diesen Bereich um etwa 2,3 Mio. EUR. Einen Anteil hieran hatte auch die Umstellung bei der Berechnung von sogenannten Monatsmieten, die nicht für Altgeräte galt, sondern nur für neu beschaffte Hardware ab 2023, woraus im Vorjahr noch ein Rückgang resultierte.

Die aktivierten Eigenleistungen in Höhe von 1,6 Mio. EUR beinhalten eigene Personalkosten für verschiedene Themen.

Die Erhöhung der sonstigen betrieblichen Erträge ist im Wesentlichen bedingt durch eine einmalige Zuführung von Fördermitteln im Bildungsbereich in Höhe von 0,7 Mio. EUR.

Die betriebsgewöhnlichen Aufwendungen haben sich im Berichtsjahr von 339,6 Mio. EUR um 20,9 Mio. EUR auf 360,5 Mio. EUR erhöht.

Die Materialaufwendungen sind im Vergleich zum Vorjahr um 0,5 Mio. EUR, die Personalaufwendungen um 17,4 Mio. EUR, sowie die sonstigen betrieblichen Aufwendungen um 3,4 Mio. EUR gestiegen. Die Abschreibungen sind gegenüber dem Vorjahr um 0,5 Mio. EUR gesunken.

Im Kontenbereich der Materialaufwendungen wurden erhöhte Aufwendungen für die Miete von IT-Dienstleistungen, wie beispielsweise Lizenzen (+3,6 Mio. EUR) kompensiert durch Auswirkungen der geänderten Bilanzierungsregeln, wo es durch die Bildung von Sammelanlagen zu Verschiebungen aus dem Materialaufwand zu Investitionen kam (IT-Hardware unter 250 EUR mit -1,3 Mio. EUR).

Zum Bilanzstichtag beschäftigte it@M insgesamt 1.377 Personen. Die zahlenmäßige Zusammensetzung und Entwicklung der Belegschaft werden in der folgenden Übersicht dargestellt:

Ø Köpfe	2024	2023
Beamt*innen	297	283
tariflich Beschäftigte	1.080	1.021
gesamt	1.377	1.304

Der Personalaufwand setzt sich aus Zahlungen für Gehälter und Beamtenbezüge, Sozialabgaben sowie den Aufwendungen für Altersversorgung und Unterstützungsleistungen zusammen. Für die Jahre 2024 und 2023 ergaben sich hierbei die nachfolgenden Summen:

in TEUR	2024	2023
Gehälter und Beamtenbezüge	90.153	81.820
Davon für Beamt*innen	19.135	17.142
Davon für Angestellte	71.017	64.678
Sozialabgaben	14.267	13.671
Aufwendungen für Altersversorgung und Unterstützung einschließlich Beihilfen und der sonstigen sozialen Aufwendungen	20.687	12.222
Sonstige Aufwendungen (u.a. Veränderung Personal-RSt)	43	47

Die Sonderzahlungen für Beamte in Höhe von 907 TEUR waren im Jahr 2023 noch in den Sozialabgaben ausgewiesen. Im Jahr 2024 wurden die Sonderzahlungen für Beamte in Höhe von 1,0 Mio. EUR bei den Beamtenbezügen ausgewiesen. Die Aufwendungen für Altersversorgung beinhalten auch die Zahlungen an die Landeshauptstadt München für die dort angesiedelte Pensionsrückstellung, die im Berichtsjahr nicht vorhersehbar deutlich höher war als in den Vorjahren.

Die Abschreibungen haben sich von 41,0 Mio. EUR um 0,5 auf 40,5 Mio. EUR nur geringfügig reduziert. Erhöhungen bei den Abschreibungen für immaterielle Wirtschaftsgüter (+4,2

Mio. EUR) wurden ausgeglichen durch Verminderung der Abschreibungen insbesondere im Bereich Sofortabschreibung für Geringwertige Wirtschaftsgüter, die im Berichtsjahr erstmalig für die Themen Arbeitsplatzausstattung und TK-Netze als Sammelanlagen zusammengeführt wurden und seither nicht mehr sofort vollständig im ersten Jahr ihrer Anschaffung abgeschrieben werden.

Einsparungen im Bereich Sonstiger betrieblicher Aufwand konnten den Mehraufwand für Mieten und Pachten insbesondere in Bezug auf das neue Bürogebäude (incl. des Mehraufwands für die abgegrenzten Projektänderungsmaßnahmen) nicht vollständig kompensieren, so dass saldiert eine Erhöhung zu verzeichnen ist.

Die Gewinn- und Verlustrechnung schließt im Wirtschaftsjahr 2024 mit einem Jahresgewinn von 3,4 Mio. EUR (VJ 2,5 Mio. EUR) ab. Die Werkleitung beabsichtigt im Rahmen eines Ergebnisverwendungsbeschlusses durch die Vollversammlung des Stadtrates, den Jahresgewinn des Jahres 2024 auf neue Rechnung vorzutragen.

3.2.3. Vermögens- und Finanzlage

Zum 31. Dezember 2024 beträgt die Bilanzsumme 262,6 Mio. EUR (VJ 289,1 Mio. EUR), das Eigenkapital erhöhte sich aufgrund des Jahresgewinns von 3,4 Mio. EUR auf 32,3 Mio. EUR (VJ 28,9 Mio. EUR).

Das Anlagevermögen verringert sich um 4,8 Mio. EUR. Hier standen Zugängen in Höhe von 38,9 Mio. EUR Abschreibungen von 40,5 Mio. EUR sowie Abgänge zu Anschaffungs- und Herstellungskosten von 38,6 Mio. EUR gegenüber.

Für die Investitionen des Berichtsjahrs wurde ein neuer Kredit in Höhe von 10 Mio. EUR aufgenommen, dem Tilgungen von 42,2 Mio. EUR (VJ 36,6 Mio. EUR) gegenüberstanden, so dass sich die Kreditverbindlichkeiten auf 120 Mio. EUR (VJ 152 Mio. EUR) verringerten. Ebenso sind die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen um 15,9 Mio. EUR auf 11,3 Mio. EUR (VJ 27,2 Mio. EUR) gesunken. Die Verbindlichkeiten gegenüber der LHM, andere Eigenbetriebe und verbundene Unternehmen erhöhten sich von 69,3 Mio. EUR auf 78,9 Mio. EUR, wobei die darin enthaltenen Verbindlichkeiten aus dem Liquiditätsverbund mit der LHM von 38,0 Mio. EUR auf 30,2 Mio. EUR gesunken sind.

Aufgrund der geringen Eigenkapitalausstattung (12,4 %; VJ 10,0 %) kann it@M die notwendigen Investitionen in das Anlagevermögen nicht aus eigenen Mitteln finanzieren. Zum 31.12.2024 betrug der Anlagendeckungsgrad II (Eigenkapital zzgl. Sonderposten zzgl. langfristiges Fremdkapital) 71,6 % (VJ 83,7 %). Die Investitionen werden daher neben dem Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit mittels langfristiger Kredite finanziert. Kreditverbindlichkeiten bestanden zum Bilanzstichtag in Höhe von 120 Mio. EUR (VJ 152 Mio. EUR), davon sind 82,4 Mio. EUR (VJ 109,4 Mio. EUR) langfristiger Natur.

Im Berichtsjahr standen dem Cashflow aus der laufenden Geschäftstätigkeit in Höhe von +79 Mio. EUR ein Cashflow aus der Investitionstätigkeit von -36 Mio. EUR sowie ein Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit von -35 Mio. EUR gegenüber, so dass sich der Finanzmittelfonds um 7,8 Mio. EUR erhöhte. Zum 31. Dezember 2024 beträgt der Finanzmittelfonds -30 Mio. EUR, und beinhaltet die Verbindlichkeit gegenüber der LHM aus dem Liquiditätsverbund.

Die Rückstellungen entwickelten sich wie folgt:

	01.01.2024	Verbrauch	Auflösung	Zuführung	31.12.2024
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Urlaub	2.787.172	2.787.172		2.658.269	2.658.269
GLZ/Überstunden	3.136.808	3.136.808		3.308.356	3.308.356
variable Gehaltsbestandteile	97.729	72.229	25.500	100.917	100.917
	6.021.709	5.996.209	25.500	6.067.542	6.067.542
Steuern	139.000	4.827	60.173	122.500	196.500
ausstehende Rechnungen	4.490.654	1.907.314	162.347	3.484.413	5.905.405
Übrige	110.836	53.379	1.621	6.353.379	6.409.215
	10.762.199	7.961.729	249.642	16.027.834	18.578.662

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. Das Jahr 2024 war dann gekennzeichnet durch eine spürbare Verschlechterung der gesamtstädtischen Haushaltsslage, die auch die für it@M zur Verfügung stehenden Budgets betroffen haben. Aufgrund dessen mussten im Laufe des Jahres 2024 zahlreiche Sparmaßnahmen ergriffen werden, da ansonsten die Ausgaben von it@M, die vom IT-Referat zur Verfügung gestellten Budgets überschritten hätten. Davon betroffen waren primär Kundenprojekte, da die Ausgaben für externe Dienstleistungen im Jahresverlauf reduziert werden mussten, wodurch es zu Kürzungen/Streckungen und teilweise auch zum Stopp von Kundenprojekten gekommen ist.

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 2025 bei Gesamterträgen von insgesamt 337,0 Mio. EUR und gesamten Aufwendungen von 352,0 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 2025 von 335,7 Mio. EUR entfallen im Wesentlichen auf Business-Services in Höhe von 265,8 Mio. EUR (Fachanwendungen, Telekommunikation, Arbeitsplätze) und Vorhaben der Referate (63,8 Mio. EUR).

Die geplanten Gesamtaufwendungen entfallen im Wesentlichen auf den Materialaufwand (135,9 Mio. EUR), insbesondere externe Dienstleistungen (45,4 Mio. EUR), Personal-aufwand (127,2 Mio. EUR), Abschreibungen (45,3 Mio. EUR) und sonstigen betrieblichen Aufwendungen (37,5 Mio. EUR). Die aufgrund der gestiegenen Energiepreise teils deutlichen Aufwandserhöhungen führen sich voraussichtlich im Jahr 2025 fort und werden den Spielraum von it@M für die Erbringung von Leistungen deutlich einschränken. 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 90,0 Mio. EUR für das Jahr 2025 gerechnet, der planmäßig insbesondere durch die Aufnahme von externen Krediten (45 Mio. EUR) sowie eigenen Mitteln gedeckt werden soll.

Da im Nachgang der Erstellung des Wirtschaftsplans von Seiten des Haushalts einige Themen in die Finanzierung und damit in das Budget des RIT aufgenommen wurden, gleichzeitig auch verschiedene Maßnahmen zur Kostensenkung sukzessive Auswirkungen zeigen, rechnet it@M aktuell mit einem etwas besseren Ergebnis als geplant.

4.2. Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung

4.2.1. Chancen

- Künstliche Intelligenz
Künstliche Intelligenz (KI) bietet einer Stadtverwaltung vielfältige Chancen zur Optimierung von Prozessen und zur Verbesserung der Dienstleistungen für Bürger*innen. Durch den Einsatz von KI-gestützten Lösungen können Datenanalysen automatisiert, Entscheidungsprozesse beschleunigt und personalisierte Dienstleistungen bereitgestellt werden. Mit dem KI Competence Center ist das IT-Referat bereits aktiv in diesem Bereich und setzt innovative Lösungen wie MUCGPT, verschiedene KI-basierte Suchagenten sowie ein Empfehlungssystem für die Münchner Stadtbibliothek um. Diese Technologien fördern eine effizientere Verwaltung und erhöhen die Benutzerfreundlichkeit, indem sie Informationen gezielt bereitstellen und den Zugang zu städtischen Dienstleistungen erleichtern.
- Automatisierung von Prozessen (RPA)
Der Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) in einer Stadtverwaltung bietet zahlreiche Chancen zur Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung. Durch die Automatisierung repetitiver und zeitintensiver Aufgaben können Mitarbeiterinnen entlastet werden, was zu einer schnelleren Bearbeitung von Anträgen und Anfragen führt. RPA erhöht die Genauigkeit der Datenverarbeitung und verringert die Fehlerquote, wodurch die Qualität der Dienstleistungen verbessert wird. Bei it@M sind wir mit einem kleinen Team aktiv daran beteiligt, erste Anwendungsfälle mit RPA umzusetzen, um die Potenziale dieser Technologie auszuschöpfen. Darüber hinaus ermöglicht die eingesparte Zeit den Mitarbeitenden, sich verstärkt auf komplexere und wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren, was insgesamt zu einer besseren Servicequalität für die Bürger*innen führt.
- LowCode
Low-Code-Plattformen bieten der Stadtverwaltung erhebliche Chancen, die Entwicklung und Implementierung von Anwendungen zu beschleunigen und dabei die Flexibilität und Effizienz zu erhöhen. Durch die visuelle Entwicklungsumgebung können auch Mitarbeiter*innen ohne tiefgehende Programmierkenntnisse Anwendungen erstellen und anpassen, was die

Innovationsgeschwindigkeit erhöht. it@M evaluiert derzeit Low-Code-Plattformen, um deren Potenzial für die Stadtverwaltung zu prüfen, insbesondere zur Verbesserung interner Prozesse und zur schnellen Reaktion auf sich verändernde Anforderungen. Der Einsatz solcher Plattformen könnte zu einer effizienteren Ressourcennutzung führen, die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen stärken und die Bereitstellung von Dienstleistungen für Bürger*innen verbessern.

Digitalisierung

Die fortschreitende Digitalisierung und die zunehmende Integration von IT in den Alltag eröffnen der Stadtverwaltung sowie den Münchener Bürger*innen und somit auch it@M, dem IT-Dienstleister der LHM, weiterhin zahlreiche Chancen. Dazu zählen:

- **Effizienzsteigerung:** Durch die Automatisierung von Prozessen und die Digitalisierung von Dokumenten kann die Verwaltung ihre Abläufe optimieren, was zu erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen führt.
- **Zugänglichkeit von Informationen:** Digitale Plattformen ermöglichen es den Bürgern, unkompliziert auf Informationen zu Stadtangelegenheiten, Veranstaltungen und Verkehrsdaten zuzugreifen.
- **Bequeme Online-Dienste:** Bürger können viele städtische Dienstleistungen bequem von zu Hause oder unterwegs über das Internet in Anspruch nehmen, was Zeit und Aufwand spart. Dazu zählen die Beantragung von Ausweisen, die Anmeldung von Geburten oder Eheschließungen sowie der Zugang zu öffentlichen Informationen.
- **Bürgerbeteiligung:** Online-Umfragen, Bürgerportale und soziale Medien erleichtern den Bürgern die Teilnahme an politischen Diskussionen und Entscheidungsprozessen, was die Bürgerbeteiligung und die Demokratie stärken.
- **Umweltfreundlichkeit:** Die Digitalisierung trägt zur Reduzierung des ökologischen Fußabdrucks der Stadt bei, indem sie den Papierverbrauch senkt und intelligente Verkehrssysteme zur Verbesserung der Mobilität fördert.

Der fortwährende technologische Fortschritt wird die Nachfrage nach IT-Services weiter erhöhen und damit auch die Anforderungen an die Leistungen von it@M steigern. In den kommenden Jahren wird it@M daher zunehmend kundenspezifische Services bereitstellen und sich verstärkt als Berater und Partner seiner Kunden positionieren. Die Kombination aus fachlichem Wissen und IT-Know-how der Belegschaft von it@M schafft die idealen Voraussetzungen, um diese Rolle erfolgreich auszufüllen und den Nutzen sowie den Mehrwert der IT für die Verwaltung weiter zu erhöhen.

Cloud-Lösungen

Der bereits im letzten Lagebericht prognostizierte Trend in Richtung Software as a Service (SaaS), also die zunehmende Nutzung reiner Cloud-Lösungen, hat sich weiter bestätigt. Die stadtweite Intranet-Plattform WiLMA ist ein bekanntes Beispiel für eine Software, die mittlerweile ausschließlich als SaaS-Service angeboten wird und von it@M in dieser Form unter Einhaltung von Datenschutz und IT-Sicherheit bereitgestellt wird. Ein weiterer, auch für Bürger*innen relevanter SaaS-Service ist die KITA-App.

Die Nutzung von SaaS-Services reduziert die Auswirkungen des demographischen Wandels, da die vorgefertigten Services es it@M ermöglichen, zeitnah und mit geringer Fertigungstiefe das Serviceportfolio zu erweitern.

it@M hat eine IT-Plattform in der Cloud aufgebaut, die die Grundlage für eine weitergehende Nutzung von Cloud-Services anderer Anbieter darstellt. Diese Plattform ist unter anderem die Grundlage für den oben erwähnten Service MUCGPT.

ServiceNow

Der Ausbau der Plattform ServiceNow wurde auch im Jahr 2024 kontinuierlich fortgesetzt und an die strategischen Ziele von RIT und it@M angepasst. Besonderer Fokus lag dabei auf effizienten, schnellen und transparenten IT-Prozessen. In diesem Zusammenhang wurden im vergangenen Jahr insbesondere Themen wie die User Experience (Self Service, Transparenz), das Business Continuity Management (Notfallmanagement für die IT), die Kostenoptimierung, Governance- und Compliance-Themen (Einhaltung von Industriestandards und regulatorischen Anforderungen) sowie die IT-Security vorangetrieben, bearbeitet und umgesetzt, was die Kundenzufriedenheit im Vergleich zu den Vorjahren weiter gesteigert hat.

Im Jahr 2025 werden für sieben identifizierte Handlungsfelder sogenannte Roadmaps erstellt sowie eine einheitliche Bewertungsgrundlage für alle Themen ausgearbeitet, die sich am Geschäftsnutzen für RIT und it@M orientiert und auch den jeweiligen Aufwand berücksichtigt. Dies ermöglicht eine Priorisierung der Themen, um gezielt Maßnahmen für die Plattform einzuleiten und umzusetzen, sodass möglichst viele Kundenwünsche erfüllt werden können.

Homogenisierung/Standardisierung der PC-Arbeitsplätze

Die Vereinheitlichung der IT-Arbeitsplätze wurde durch den Rollout der sogenannten Daisy-Chain-Monitore weiter vorangetrieben. Stadtweit wurde an ca. 19.000 Arbeitsplätzen ein standardisiertes Monitor-Setup ausgebracht. Da die Monitore auch Schnittstellen wie USB oder Netzwerkanschlüsse integrieren, kann auf Dockingstations verzichtet werden. Durch diesen vereinfachten Aufbau können die städtischen Mitarbeiter*innen in Zukunft den Austausch von Notebooks selbstständig durchführen. Der stadtweit einheitliche Arbeitsplatzaufbau ermöglicht es den Mitarbeiter*innen, flexibel und unabhängig ihren Arbeitsplatz zu wählen, was die New Work Ansätze weiter fördert.

In Zusammenarbeit mit neoIT TP2.10 wurde auch im Jahr 2024 die Standardisierung des IT-Arbeitsplatzes weiter vorangetrieben, unter anderem in den Bereichen Softwareverteilung, Optimierung des 2nd Level Supports und verbesserte Personalprozesse, wie beispielsweise der Onboarding Prozess.

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 Büroumkonzepte (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. Die neuen Möglichkeiten werden von der Belegschaft sehr gut angenommen und geschätzt.

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

Seit der Gründung der Hauptabteilung II (Bildungs-IT) im IT-Referat sind die Voraussetzungen geschaffen, um die Bildungs-IT übergreifend und gesamtheitlich zu steuern und zu

optimieren. Eines 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 seitdem verstärkt in den Vordergrund gestellt. Dazu wurden gemeinsame Arbeitsgruppen gebildet, mit denen eine Gesamtarchitektur für den Bereich Bildungs-IT entwickelt wurde. Es 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. Die Inbetriebnahme der IT-Service-Management-Plattform (Service Now) für die LHM-S bzw. für die Belange der Bildungs-IT ist für Mitte 2025 geplant.

4.2.2. Risiken

Budgetausstattung versus Kostenentwicklung

Im Jahr 2024 hat sich die finanzielle Lage der Landeshauptstadt München gegenüber den Vorjahren deutlich verschärft. Dies hat auch Auswirkungen auf die Budgetsituation im IT-Referat und damit für die für it@M zur Verfügung stehenden Mittel. Das IT-Referat hat im Jahr 2024 zahlreiche Budgeterhöhungen für das Jahr 2025 angemeldet, um unvermeidbare Kostensteigerungen bei it@M kompensieren zu können. Diese Mittelbeantragungen wurden vom Stadtrat im Rahmen des Eckdatenbeschlusses im Juli 2024 fast vollständig ablehnend beschieden. it@M stehen demnach im Jahr 2024 trotz weiter steigenden Ausgaben keine zusätzliche Mittel zur Verfügung. Die Situation wird weiter verschärft dadurch, dass aufgrund auslaufender Beschlüsse im Jahr 2025 die Mittel für die Durchführung von IT-Projekten signifikant sinken werden. Diese Effekte werden in Summe dazu führen, dass it@M im Jahr 2025 einem massiven Kostendruck unterliegt, der sich in mehrerlei Hinsicht bemerkbar machen wird:

- 1) Projektleistungen für die Kunden von it@M werden 2025 gegenüber den Vorjahren signifikant reduziert werden. Dies wird überwiegend durch eine Reduktion des Einsatzes externer Beratungsdienstleistungen realisiert werden.
- 2) Der Personalstamm von it@M wird trotz steigender Anforderungen und zunehmender Ansprüche der Kunden im Wesentlichen unverändert bleiben. Das ist nur durch eine Effizienz-Steigerung, insbesondere im IT-Betrieb und im Bereich interner Prozesse möglich sein. Die Anstrengungen in Bezug auf Standardisierung und Automatisierung müssen daher unvermindert fortgesetzt werden.
- 3) Aufgrund vertraglicher Verpflichtungen, unvermeidbarer Kostensteigerungen bei der Beschaffung von IT-Hard- und Software und steigendem Bedarf an IT-Leistungen für die LHM können die Ausgaben von it@M nur dadurch konstant gehalten werden, wenn Leistungen für die Kunden von it@M reduziert oder eingeschränkt werden. it@M wird daher im Laufe des Jahres 2025 gezwungen sein, Kundenbedarfe nur sehr restriktiv umzusetzen und zum Teil auch Leistungen zu reduzieren.

In diesem Umfeld besteht das Risiko, dass die Zufriedenheit der Kunden von it@M mit den Leistungen von it@M sinken werden und die Aktivitäten zur Digitalisierung der Stadtverwaltung nicht in dem angestrebten Tempo fortgesetzt werden können. Die durch den Einsatz von IT-Lösungen verbundenen Vorteile und Potentiale für die städtische Verwaltung

(Effizienzsteigerungen, Qualitätsverbesserungen, Prozessbeschleunigungen, innovative Services für die Bürger*innen München) können damit nicht gehoben werden.

Weiterhin besteht das Risiko, dass die strikten Budgetvorgaben des RIT nicht in ausreichendem Maße durch die eingeleiteten Sparmaßnahmen kompensiert werden können und das wirtschaftliche Ergebnis von it@M sich negativer darstellen wird als dies derzeit absehbar und geplant ist. (Bemerkung: Aufgrund der absehbaren Budgetbeschränkungen wurde für den Wirtschaftsplan 2025 ein Defizit von it@M in Höhe von 15 Mio. € prognostiziert. Abhängig von der Kostenentwicklung könnte dieses Defizit noch höher ausfallen und damit den Handlungsspielraum für die Folgejahre zusätzlich belasten).

Büroraum-Situation im Gebäude Qubes

Seit dem Jahr 2022 nutzt it@M neben den angestammten Räumlichkeiten am Agnes-Pockels-Bogen 21 („Nord- und Südgebäude“) auch das Gebäude Qubes am Agnes-Pockels-Bogen 33. Zu diesem Bürogebäude gibt es seit Jahren einen Dissens zwischen it@M und dem Vermieter über die Ursachen für gestiegene Baukosten und Verzögerungen bei der Erstellung des Gebäudes. Der Vermieter hat aufgrund dessen Klage gegen die LHM eingereicht. Weiterhin besteht aus Sicht von it@M das Risiko, dass das Gebäude an einen neuen Eigentümer verkauft wird, der nicht an den langjährigen Mietvertrag mit it@M gebunden ist. In der Folge könnte sogar ein Auszug von it@M aus dem Gebäude Qubes drohen.

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 der letzten Jahre und der Beschäftigungsgarantie für ca. 50 - 70 Nachwuchskräfte im Jahr konnten ausscheidende seniore 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, zum Beispiel Projektleiter*innen und Lösungsberater*innen.

Der Arbeitsmarkt bietet aktuell gleichermaßen Chancen und Risiken. Aufgrund der sich abzeichnenden Verschlechterung der gesamtwirtschaftlichen Lage in Deutschland sind wieder zunehmend mehr Expert*innen auf der Suche nach einem sicheren Arbeitsplatz, wie ihn der öffentliche Dienst bietet. Allerdings 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, anderseits 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.

IT-Security

Der gesamte öffentliche Sektor in Deutschland war auch im Jahr 2024 weiterhin Ziel von Cyberangriffen¹. Angreifer nutzten verschiedene Schwachstellen aus, um sensible Daten zu stehlen, Systeme lahmzulegen oder Lösegeldforderungen zu erpressen. Die bereits im Vorjahr angespannte Lage spitzte sich im Berichtszeitraum bundesweit weiter zu. Die Spannbreite der Angriffe reicht von DDoS-Angriffen (Distributed Denial of Service) über Phishing-Kampagnen und Ransomware-Angriffen bis hin zu Bedrohungen durch Advanced Persistent Threats (APT). Auch nach Einschätzung der bayerischen Behörden und Einrichtungen mit Cybersicherheitsaufgaben wird die Cyber-Sicherheitslage in Bayern in Zukunft gleichermaßen von mehreren dynamischen und teils besorgniserregenden Trends geprägt sein².

Im Jahr 2024 gab es in Deutschland auch auf Städte und Kommunen eine Vielzahl von hochkarätigen Angriffen, die zu erheblichen Betriebsunterbrechungen und finanziellen Schäden führten. Die Cyberangriffe auf die bayerischen Städte Fürth³ und Aschaffenburg⁴ oder auf den Landkreis Kitzingen⁵ sind Beispiele, die eine unverändert hohe Bedrohung und die teils drastischen Auswirkungen im öffentlichen Bereich zeigen. Insgesamt zeigt sich weiterhin eine alarmierende Situation, die von angespannt bis kritisch reicht. Der BSI-Lagebericht 2024 unterstreicht erneut, dass die Bedrohungen im Cyberraum ein noch nie dagewesenes Ausmaß erreicht haben. Die fortschreitende Digitalisierung und zunehmende Vernetzung vergrößern die Angriffsflächen für Cyberangriffe erheblich. Die rasante Entwicklung neuer und angepasster Angriffsmethoden sowie der wachsende Trend zu KI und Automatisierung verursachen zusätzliche Besorgnis. Darüber hinaus besteht im Zusammenhang mit dem russischen Angriffskrieg gegen die Ukraine weiterhin eine anhaltende Bedrohung durch prorusische Gruppen.

¹ Die Lage der IT-Sicherheit in Deutschland 2024, BSI, 2024

² Cybersicherheit in Bayern, Bayerisches Staatsministerium des Innern, 2024

³ <https://www.infranken.de/lk/fuerth/fuerth-internetseite-der-stadt-wird-opfer-von-hacker-angriff-art-5842655>

⁴ <https://www.br.de/nachrichten/bayern/hacker-legen-aschaffenburger-rathaus-komplett-lahm>

⁵ <https://www.br.de/nachrichten/bayern/hacker-angriff-auf-sieben-schulen-im-landkreis-kitzingen>

Bei it@M wurde deshalb der systematische Ausbau des Cybersecurity Centers (CSC) weiter vorangetrieben. Insbesondere die Maßnahmen zur Umsetzung des Stadtratsbeschlusses "Für ein sicheres digitales München" (20-26 / V 03022 und V 03752) tragen zur Minderung von Sicherheitsrisiken und zur Stärkung der technisch-operativen IT-Sicherheit bei. Beim hiermit verbundenen Aufbau eines hoch-modernen Cybersecurity und Security Operations Centers (SOC) wurde im Jahr 2024 ein erster wichtiger Betriebszustand erreicht:

Das Cybersecurity Center (CSC) wurde zum 01.01.2024 als eigenständiger Geschäftsbereich IBS7 im it@M-Geschäftsfeld Infrastruktur, Basiservices und Support (IBS) etabliert. Die vollständige Besetzung des CSC soll im Jahr 2025 abgeschlossen sein. Weiterhin sind IT-Sicherheitsexperten am Markt jedoch besonders stark nachgefragt und nur äußerst schwer verfügbar. Dies ist zunehmend als kritischer Erfolgsfaktor identifiziert.

Gemeinsam mit dem Informationssicherheitsmanagement (ISM) wurden die wichtigen Fachdisziplinen- und Prozesse des CSC im Jahr 2024 definiert und finalisiert. Hierzu gehören insbesondere alle grundsätzlichen fachlichen Festlegungen und Prozesse des Security Monitorings, des Security Event & Incident Handlings sowie des Vulnerability Management. Für die nahtlose Integration des Security Event & Incident Management in das städtische Service Management mittels ServiceNow, wurde die Implementierung des ServiceNow-Moduls „Security Operations“ weiter umgesetzt. Dies ermöglicht die Integration aller CSC-Kernsysteme sowie den Anschluss aller sicherheitsrelevanten Technologien bei it@M an die Prozesse und Methoden des CSC. Das Cybersecurity Center wird somit zur Drehscheibe für sicherheitsrelevante Ereignisse und Sicherheitsvorfälle. Solche Ereignisse werden so nicht nur schnellstmöglich erkannt, sondern ebenso einheitlich analysiert, bewertet und der Vorfallbearbeitung zugeführt. Gemäß den fachlichen Anforderungen des Vulnerability Management (Schwachstellen-Management) wurde im Jahr 2024 ein Software-Modul „Vulnerability Response“ beschafft und zum Jahresende in Betrieb genommen. Zusammen mit dem durch eine Lifecycle-Maßnahme neu eingeführten technischen Schwachstellen-Scanner bildet dieses Modul die Basis für den weiterführenden Ausbau des Schwachstellen- und Angriffsflächen-Managements im Jahr 2025.

Die im Vorjahr im Client-Bereich ausgerollte Lösung der Endpoint Detection & Response (EDR) war im Betrachtungszeitraum nicht nur auf allen Windows-Clients der LHM aktiv; sie wurde im Laufe des Jahres auch auf den Serverbereich von it@M ausgedehnt. Im Dezember waren 97% der von it@M betriebenen Serversysteme mit der städtischen EDR-Lösung ausgerüstet. Die verbleibenden Systeme werden im Jahr 2025 aufgrund ihrer speziellen Eigenschaften und Lastprofile (SAP-Systeme, Mailserver, Active Directory usw.) separat betrachtet. Die städtische EDR-Lösung leistet aufgrund ihrer Funktionalität und Eigenschaften einen wichtigen Beitrag zum spezifischen Schutz vor Bedrohungen durch Ransomware- und Verschlüsselungsangriffe. Im Jahr 2024 wurde der Schutz vor Ransomware-Attacken zudem um technische Maßnahmen in den Bereichen Active Directory Security sowie Backup- und Fileservice-Security ergänzt. Zusätzlich wurde die Verwendung von starker Authentisierung mittels FIDO2 und Yubikeys auf Anwendungsebene so erweitert, dass im Krisenfall alle wichtigen Anwendungen der LHM auch kurzfristig mit einem zusätzlichen Schutz durch starke Authentisierung versehen werden können.

Im Betrachtungszeitraum wurden vom Cybersecurity Center insgesamt 18 Penetrations-Tests auf essenziellen IT-System der LHM durchgeführt. Hierzu zählten z.B. die kritischen Systeme des Münchner Geoportals, der elektronischen Vergabe oder auch Wahlsysteme, die im Jahr 2024 zur Europawahl eingesetzt wurden. Kritische Findings aus Pentests wurden jeweils zeitnah adressiert und der weiteren Behandlung zugeführt. Insgesamt lässt sich erneut festhalten, dass die Erkennung und Behebung von Sicherheitslücken und Schwachstellen in IT-Lösungen – insbesondere und gerade auch in denen der kommunalen Anbieter – eine große Herausforderung für das Angriffsflächen-Management bedeuten und somit eine hohe Relevanz für die LHM aufweisen.

Gesamtsituation und äußere Einflüsse

Aufgrund der angespannten Haushaltslage der Stadt München sind in den nächsten Jahren weitere finanzielle Kürzungen des für it@M zur Verfügung stehenden Budgets zu erwarten. Je nach Umfang der Kürzungen werden mehr oder weniger einschneidende Maßnahmen zur Ausgabenreduktion bei it@M notwendig sein. Die Herausforderung dabei liegt darin, dass ein großer Teil der Ausgaben von it@M Fixkostencharakter hat, 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 Kunden-Projekte verlangsamen oder sogar deren Realisierung unmöglich machen würde. Eine Reduktion oder ein Verzicht auf den Einsatz von Externen, die im IT-Betrieb eingesetzt sind, führt zudem zu einer Serviceverschlechterung bzw. bei fehlendem Knowhow dazu, dass im Störungsfall ein Service nicht mehr zeitnah hergestellt werden kann. Als weiterer Hebel, um Ausgaben zu reduzieren, kommt auch die Reduktion/Kürzung von Leistungen bzw. Services in Frage. Da viele der von it@M für die LHM bereit gestellten Leistungen allerdings auf Stadtratsbeschlüsse zurück gehen, wären dazu auch entsprechende Stadtratsbeschlüsse notwendig.

Aufgrund der schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ist die Gesamtsituation für it@M insgesamt als herausfordernd zu bewerten. Die nächsten Jahre werden weniger geprägt sein durch Wachstum und zunehmender Digitalisierung zugunsten der Stadtverwaltung, sondern primär durch Maßnahmen, mit denen Kosten reduziert, Effizienzen gehoben und Leistungen konsolidiert werden. Dies wird sowohl das Management als auch die Belegschaft von it@M vor neue Herausforderungen stellen und bedeuten auch für die Verwaltung der LHM eine Abkehr von den Zeiten, in denen neue IT-Services, Innovationen und technologischer Fortschritt das Bild von it@M charakterisiert haben.

München, den 07.04.2025

gez. [REDACTED]

gez. [REDACTED]

1. Werkleiterin

2. Werkleiter