

**Bericht über den aktuellen Sachstand der Münchner Bildungs-IT****Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16713****Bekanntgabe in der Sitzung des IT-Ausschusses vom 23.07.2025**

Öffentliche Sitzung

**Kurzübersicht**

zur beiliegenden Bekanntgabe

<b>Anlass</b>	Mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 03.03.2021 (Vorlage Nr. 20-26 / V 02808) wird regelmäßig über den aktuellen Sachstand der LHM Services GmbH und der Münchner Bildungs-IT im IT-Ausschuss berichtet.
<b>Inhalt</b>	<p>Im aktuellen Bericht mit dem Berichtszeitraum 1. Oktober 2024 bis 31. März 2025 wird über folgende aktuelle Themen in der Bildungs-IT berichtet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stand zu aktuellen Projekten: IAM, Einführung Microsoft O365, Websites &amp; Webserver, Standardisierung Klassenzimmer, Standardisierung Klassenzimmer, Serviceoptimierung Bildung, KI und IT-Service Management (ITSM)-Tool</li><li>• Stand zur Umsetzung der Weiterentwicklung in der Zusammenheit in der Bildungs-IT und die Steuerung der Dienstleister</li><li>• Neue Aufbauorganisation der LHM-S</li><li>• Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit; u. a. IT-Zufriedenheitsbefragung und Schüler*innenumfrage zum Thema „WLAN“)</li><li>• Service- und Leistungskennzahlen sowie Finanzen und Förderungen</li></ul>
<b>Gesamtkosten / Gesamterlöse</b>	/
<b>Klimaprüfung</b>	Ist Klimaschutzrelevanz gegeben: Nein
<b>Entscheidungsvorschlag</b>	Der Stadtrat nimmt die Bekanntgabe zur Kenntnis.

<b>Gesucht werden kann im RIS auch unter</b>	Bildungs-IT; Sachstandsbericht
<b>Ortsangabe</b>	/

**Bericht über den aktuellen Sachstand der Münchner Bildungs-IT**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16713**

1 Anlage

**Bekanntgabe in der Sitzung des IT-Ausschusses vom 23.07.2025**

Öffentliche Sitzung

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
I. Vortrag der Referentin .....	2
1. Aktuelle Projekte in der Bildungs-IT .....	3
1.1. Identity & Accessmanagement (IAM) .....	3
1.2. Einführung Microsoft O365 .....	3
1.3. Websites & Webserver .....	4
1.4. Standardisierung Klassenzimmer.....	5
1.5. Serviceoptimierung Bildung .....	6
1.6. Künstliche Intelligenz (KI) .....	6
1.7. IT-Service Management (ITSM)-Tool.....	6
2. Umsetzung der Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister .....	7
3. Neue Aufbauorganisation der LHM-S .....	10
4. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit.....	11
4.1. IT-Zufriedenheitsbefragung.....	11
4.2. Dialogformat .....	12
4.3. AWB-Vernetzungstreffen .....	12
4.4. Schüler*innenumfrage zum Thema „WLAN“ .....	12
4.5. Kommunikationsprozesse und -abläufe .....	13
4.6. Qualitätssicherung bestehender E-Mail-Verteiler .....	13
5. Service- und Leistungskennzahlen .....	13
6. Finanzen und Förderungen .....	17
7. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten .....	19
II. Bekannt gegeben .....	19

## I. Vortrag der Referentin

Mit Beschluss der Vollversammlung des Stadtrates vom 03.03.2021 (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 02808) zur Optimierung der Steuerung der Bildungs-IT wurde zum 01.04.2021 die Aufgabe der Steuerung der LHM Services GmbH (LHM-S) vom Referat für Bildung und Sport (RBS) in das IT-Referat (RIT) verlagert. Der folgende Bericht wird auf Basis dieses Beschlusses vorgelegt.

### Zusammenfassung

Der aktuelle Bericht betrachtet den Zeitraum 01.10.2024 bis 31.03.2025.

Erfolgreich abgeschlossen werden konnte im Dezember 2024 das Projekt zur Einführung von Microsoft O365 an den Bildungseinrichtungen. Libre Office wurde abgelöst und mehr als 22.000 Microsoft O365 Education-Lizenzen wurden ausgerollt.

Das neue Ticketsystem für die Bildungs-, Betreuungs- und Sporteinrichtungen ist in den Betrieb gegangen. Damit werden Prozesse vereinheitlicht, Synergien genutzt und it@M und LHM-S rücken näher zusammen.

Auf Basis von sog. Raumdatenblättern des RBS werden IT-Standards für standardisierte Klassenzimmer entwickelt und mit dem RBS abgestimmt, um einen effizienteren Support der IT-Landschaft zu gewährleisten.

Um die IT-Infrastruktur effizient zu verwalten, wird das IAM-System bis einschließlich 2026 aufgebaut.

Die Fördermittel des Freistaats aus dem Förderprogramm „Medien- und KI-Budget für bayerische Schulen“ werden genutzt, um den Schulen im Herbst 2025 die von ihnen favorisierten Anwendungen zur Verfügung zu stellen.

Um den Münchner Schulen eine zuverlässige technische Basis für den Betrieb ihrer Webseiten zu bieten, wird eine leistungsfähige Webseiten-Infrastruktur im Projekt „Websites & Webserver“ aufgebaut und mit entsprechenden Serviceangeboten ab Juni 2025 zur Verfügung gestellt.

Die organisatorischen Maßnahmen bei RIT-II in Bezug auf die Stellenbesetzungen konnten aufgrund Vorgaben des POR infolge der aktuellen Haushaltssituation nicht vollständig umgesetzt werden.

Die neue Aufbauorganisation der LHM-S ist zum 1. Dezember 2024 in Kraft getreten. Die neue Struktur hat zum Ziel, die Leistungsfähigkeit des Unternehmens dauerhaft zu sichern und die Zusammenarbeit intern und extern zu stärken, um dadurch die Grundlage für eine moderne und teamorientierte Unternehmenskultur zu schaffen.

Maßnahmen zu den nachfolgenden vier Themenblöcken, die auf Basis der analysierten Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung 2024 herausgearbeitet wurden, sind umgesetzt worden oder werden aktuell ergriffen: IT-Kommunikation, Serviceorientierung, Ticketsystem, Feedback und Beschwerde. Die Zufriedenheitsbefragung 2025 ist in Planung.

Folgende weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Kund\*innenzufriedenheit werden thematisiert: Dialogformat, AWB-Vernetzungstreffen, Schüler\*innenumfrage zum Thema „WLAN“, Kommunikationsprozesse und -abläufe sowie Qualitätssicherung bestehender E-Mail-Verteiler.

Die Service- und Leistungskennzahlen werden dargestellt: Die Abarbeitungsquoten der Störungen und Service Requests und die Wiedereröffnungsquote der Störungen haben sich im Vergleich zu den Vorquartalen verbessert.

Zuletzt folgt ein detaillierter Bericht zur Finanzsituation und zu Förderungen in der Bildungs-IT.

## **1. Aktuelle Projekte in der Bildungs-IT**

Die nachfolgenden Berichte geben einen aktuellen Stand zu unterschiedlichen Projekten in der Bildungs-IT und werfen entweder einen Blick auf die künftige Planungen oder auf den Projektabschluss.

### **1.1. Identity & Accessmanagement (IAM)**

Die LHM-S betreut über 1.000 Bildungs-, Betreuungs- und Sporteinrichtungen mit über 20.000 Lehrkräften und Beschäftigten in Kindertageseinrichtungen sowie 200.000 Schüler\*innen und Kindern. Ein zentrales IAM-System (Benutzer\*innen- und Zugriffsverwaltung) ist unerlässlich, um die komplexe IT-Infrastruktur sicher, kosten- und personaleffizient sowie gemäß den Governance- und Compliance-Richtlinien der LHM-S zu verwalten. Das IAM-System befindet sich bis einschließlich 2026 im Aufbau.

Im Jahr 2024 wurde gemäß einer Bedarfsanalyse mit Expert\*innen aus allen Bereichen eine Schnittstelle zur Amtlichen Schulverwaltung (ASV), für Schulen bzw. zu it@M (für Kindertages- und Sportstätten sowie Verwaltungskräfte) entwickelt mit dem Ziel, die Einrichtungen zu entlasten und die Datenqualität zu verbessern. Außerdem wurden die Grundlagen für den Zugang und die Berechtigungen der User für das neue Ticketsystem geschaffen. Hierfür wurde zudem gemäß IT-Sicherheitsvorgaben eine Multifaktor-Authentifizierung eingerichtet, was den Einsatz des Yubikeys zur zusätzlichen Identitätsprüfung erfordert. Kernanforderung des Projekts war ebenfalls der Aufbau der technischen Basis für die schnellstmögliche Ablösung der aktuellen Mail-Infrastruktur (Horde-Mail) mit dem Ziel, eklatante Sicherheitslücken zu schließen.

Die Entwicklung, das Design und die Bereitstellung des Services für die dezentralen Einrichtungen erfolgte in der ersten Projektphase in enger Abstimmung mit den Expert\*innen aus den verschiedenen Schulformen, sowie Kindertages- und Sportstätten. Die Nutzungsszenarien sehen unter anderem vor, neben dem neuen Ticketsystem auch weitere Services, wie Mobil Device Management (MDM) oder Outlook Mail über einen geschützten Zugang nutzen können.

Nach den Tests mit einzelnen Schulen erfolgte der erste Teil der automatisierten Anbindung aller Schulen im Juli 2024. Über das Projekt wurden sowohl Schulungen innerhalb der LHM-S, insb. ServiceDesk zur Sicherstellung der Servicierung, als auch Anleitungen für die Bildungseinrichtungen angeboten. Diese umfasst neben Arbeitshilfen auch Verantwortlichkeiten der LHM-S sowie Aufgaben und Verantwortung der Einrichtungsleitungen hinsichtlich ihrer Datenhoheit. Im zweiten Teil der Anbindung wurden die Kindertageseinrichtungen und Sportstätten in den Fokus genommen und im März 2025 angebunden. Die aktuell dazu noch bestehenden offenen Punkte befinden sich in Klärung.

Aufgrund der angespannten Finanzlage wurde der Projektumfang einer Überprüfung unterzogen, die sich auf die genannten dringendsten Aufgaben zur Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit der dezentralen Einrichtungen beschränkte.

### **1.2. Einführung Microsoft O365**

Im Zuge der stadtweiten Einführung von Microsoft O365 war es entsprechend notwendig, den dezentralen Einrichtungen diese Anwendung als Arbeitsgrundlage zur Verfügung zu stellen.

Das Projekt wurde im November 2023 begonnen und häuserübergreifend mit der LHM-S, it@M und RIT-II durchgeführt. Im Dezember 2024 wurde das Projekt erfolgreich beendet.

Die Umsetzung fand in zwei Phasen statt: Zunächst das Rollout bei den Kindertagesstätten und anschließend bei den Schulen, Sportstätten sowie den übrigen Bildungseinrichtungen.

Ziel war es, nach Abschaltung von Libre Office die maximale Kompatibilität mit dem im Kernbereich des RBS verwendeten Microsoft O365 sicherzustellen. Darüber hinaus sollte die Arbeitsfähigkeit der Bildungseinrichtungen auf den Verwaltungsrechnern und in DiMA erhalten bleiben. Diese Ziele wurden erreicht.

In Summe wurden über 22.000 Microsoft O365 Education-Lizenzen ausgerollt und die Software auf ca. 7.000 Rechner verteilt.

Das Projekt wurde von einer umfassenden Kommunikations- und Supportstrategie begleitet, die den Bildungseinrichtungen einen Gesamtüberblick über das Projekt verschaffte und zu jeder Projektphase detaillierte Informationen und Anleitungen zur Verfügung stellte. Die vom Projekt angebotenen und wöchentlich stattfindenden Live-Sprechstunden waren besonders für die Kindertagesstätten ein wesentlicher Erfolgsfaktor bei der Projektumsetzung.

Durch eine ausführliche Pilotierung und die rechtzeitige Involvement von Service Desk und Field Service der LHM-S ist es gelungen, den reibungslosen Betrieb an den Bildungseinrichtungen über die gesamte Projektlaufzeit sicherzustellen.

### **1.3. Websites & Webserver**

Die Münchner Schulen präsentieren sich im Internet seit vielen Jahren mit eigenen Webseiten. Hierfür stellt die LHM-S den benötigten Webspace auf einem Webserver zur Verfügung, auf dem die Schulen eigenverantwortlich ihre Webseiten aufbauen und pflegen. Bisher müssen sich die Schulen dabei selbst um die technische Wartung, Sicherheit und die Weiterentwicklung ihrer Webseiten kümmern.

Das Ziel des Projekts ist es, eine moderne, sichere und leistungsfähige Webserver-Infrastruktur bereitzustellen, die den Schulen eine zuverlässige technische Basis für den Betrieb ihrer Webseiten bietet. Der bisher genutzte Webserver wird abgelöst und basierend auf dem neuen Webserver können die Bildungseinrichtungen zwischen zwei Servicemodellen wählen:

1. Reine Nutzung der Infrastruktur (Infrastructure as a Service = IaaS): Die Schulen verwalten ihre Webseiten (Content Management Systeme) weiterhin eigenständig auf der neuen Infrastruktur.
2. Nutzung eines Webseiten Baukastens (Website as a Service = WaaS): Die Schulen nutzen einen eigens entwickelten, vorkonfigurierten und supporteten Typo3 Baukasten zur Gestaltung ihrer Webseite in einem einheitlichen Design für Münchner Schulen.

Die Schulen erhalten insbesondere durch den neuen Service WaaS die Möglichkeit, ihre Webseiten mithilfe des benutzerfreundlichen Baukastens weiter eigenständig redaktionell zu betreuen. Gleichzeitig wird den Schulen die Verantwortung für Instandhaltung, Weiterentwicklung und technische Wartung des Baukastens abgenommen. Die LHM-S übernimmt dies zentralisiert für alle Webseiten, die mit dem Baukasten umgesetzt werden.

In einer Pilotphase mit elf Pilotschulen wurden die neuen Services erfolgreich getestet. In einem iterativen Prozess wurden die Anforderungen der Schulen ermittelt und der Baukasten anhand ihres Feedbacks weiterentwickelt.

Die neuen Serviceangebote werden den Bildungseinrichtungen ab Juni 2025 zur Verfügung gestellt. Zur Unterstützung stehen Schulungsmaterialien in Form von Erklärvideos bereit.

Durch dieses Projekt wird die digitale Infrastruktur der Münchner Schulen modernisiert. Die neue Lösung schafft mehr Sicherheit, Benutzer\*innenfreundlichkeit und Barrierefreiheit, während Schulen von technischem Aufwand entlastet werden.

#### **1.4. Standardisierung Klassenzimmer**

Ein Standard für die Ausstattung von Klassenzimmern wurde bereits vom RBS entwickelt über den Stadtrat beschlossen<sup>1</sup> und etabliert. Hierbei wurden sog. Raumdatenblätter entwickelt und mit den entsprechenden Stellen abgestimmt. Diese definieren einen fachlichen Ausstattungsstandard.

Trotz der beschriebenen Standards wurden die Bildungseinrichtungen in der Vergangenheit mit unterschiedlichster Technik ausgestattet. Die fehlende Vereinheitlichung der technischen Ausstattung führt zu Inkompatibilitäten der Geräte untereinander. Diese führen wiederum zu Fehlern und Problemen im Betrieb. Dieser Missstand wurde erkannt und entsprechende Gegenmaßnahmen wurden initiiert.

2024 wurde auf Grundlage des fachlichen Standards der Raumdatenblätter begonnen, einen technischen Standard für die künftige Ausstattung auf Ebene der IT-Geräte zu definieren – gleiche Nutzungsfälle sollen in den Bildungseinrichtungen mit gleichen Geräten ausgestattet werden. Hierzu hat die LHM-S einen Vorschlag erarbeitet, der aktuell in Workshops mit den Beteiligten des RBS und von RIT-II und der LHM-S diskutiert, ergänzt und abgestimmt wird.

Durch die technische Standardisierung der eingesetzten Geräte soll einerseits die künftige Servicequalität verbessert werden und andererseits erhebliche Kostenreduzierungen durch die Beschränkung auf ausgewählte Produkte, die in großer Menge beschafft sowie ersatzbeschafft werden können, realisiert werden. Gleichzeitig können für die Bildungseinrichtungen die Kompatibilitätsprobleme beseitigt, die Transparenz erhöht und der Koordinationsaufwand verringert werden.

Ein Standard-Klassenzimmer, für welches der technische Standard entwickelt wird und greifen soll, ist ein Unterrichtsraum, der für allgemeinbildende Fächer konzipiert ist und über eine technische Grundausstattung verfügt, die sowohl einen Lehrer\*innenzentrierten als auch interaktiven Unterricht ermöglicht. Für spezielle Fachräume wie bspw. die Integrierten Fachunterrichtssäle (IFU) an den Berufsschulen sowie Räume, in denen spezifische Medienkonzepte verfolgt werden, wird es weiterhin die Möglichkeit geben, diese außerhalb des Standards individuell auszustatten.

Sobald der Vorschlag für den technischen Standard für „Standard-Klassenzimmer“ mit allen Beteiligten abgestimmt ist, wird dieser dem Stadtrat vorgelegt. Geplant ist, im ersten Schritt zunächst Neubauten gemäß dem neuen technischen Standard auszustatten – bei bereits in Betrieb befindlichen IT-Komponenten in den Standard-Klassenzimmern

---

<sup>1</sup> Der Standard ist in den folgenden Beschlüssen von 2018 bis 2020 nachzulesen:

- „Die digitale Transformation der Münchner Bildungseinrichtungen“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 12606,
- „Finanzierung IT-Bedarfe der Grund-, Mittel-, Förder-, Realschulen und Schulen besonderer Art sowie Gymnasien“, Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 12618,
- „Digitale Bildungsinfrastruktur an Münchner Bildungseinrichtungen – Anmeldung der Mittel 2021 ff.“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 00531 sowie
- „Ausbau Digitale Bildung an Münchner Bildungseinrichtungen“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 01390.

In den Raumdatenblättern wurde insbesondere bei den allgemeinbildenden Schulen für jeden Raum die Ausstattung konkretisiert.

(Bestand) erfolgt die Umsetzung des Standards erst im Rahmen von Ersatzbeschaffungen. Ein vorzeitiger Austausch ist nicht vorgesehen.

### **1.5. Serviceoptimierung Bildung**

Das Ziel des Projekts Serviceoptimierung Bildung ist eine Verbesserung der Zusammenarbeit und der Transparenz in den Arbeitsabläufen von it@M und der LHM-S anhand der Servicegruppe Netzwerkbetrieb bzw. Standortausstattung mit LAN und WLAN.

Für den Betrieb werden dadurch kürzere Bereitstellungszeiten von Änderungen und kürzere Bearbeitungszeiten von Störungen, eine reduzierte Komplexität der Serviceerbringung und die Vermeidung von unnötigen Doppelaufwänden durch klare Zuständigkeiten erzielt.

Die Bildungseinrichtungen profitieren von schnellerer Bereitstellung von gewünschten Änderungen und kürzeren Lösungszeiten bei Störungen.

Die Prozessbeschreibungen für den künftigen Betrieb des Netzwerks (LAN und WLAN) sind erstellt und die Verantwortlichkeiten für die Prozessschritte geklärt. Die Übergabepunkte und Abgrenzung der Zuständigkeiten zwischen it@M und der LHM-S sind herausgearbeitet und werden in die Servicebeschreibung übernommen.

Bis zum Abschluss des Projekts Ende Juni 2025 ist geplant, die neuen Prozesse im Netzwerkbetrieb zu testen und einzuführen, die Servicebeschreibungen fertigzustellen und die Servicepreise festzulegen. Zudem werden die Kommunikationswege zwischen den Beteiligten geklärt und die Kommunikationsprozesse beschrieben.

### **1.6. Künstliche Intelligenz (KI)**

Digitale Bildungsmedien leisten in Ergänzung zu analogen Lehr- und Lernmitteln einen wichtigen Beitrag, um das Lernen in einer Kultur der Digitalität zu gestalten. Derzeit gewinnen in diesem Kontext insb. Anwendungen, die auf Technologien der KI beruhen, im schulischen Bereich zunehmend an Bedeutung.

Die vom Freistaat Bayern aufgelegte Förderung „Medien- und KI-Budget für bayerische Schulen“ wird in Anspruch genommen werden, um Softwarelizenzen zur Unterrichtsgestaltung durch die Lehrkräfte oder für die Schüler\*innen zum Lernen zu beschaffen (vgl. Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 15255 „Förderung „Medien- und KI-Budget für bayerische Schulen“ des Freistaats Bayern“, Vollversammlung vom 05.02.2025).

Um die Münchner Schulen bei der Auswahl und der Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen bestmöglich einzubinden, fanden zwei Abfragen der Bedarfe der Schulen im Bereich Digitaler Bildungsmedien statt. Basierend auf den Meldungen aus der ersten Abfrage wurden den Schulen die Anwendungen der relevanten Hersteller vorgestellt und Rückfragen wurden beantwortet. Es ist geplant, die Favoriten der zweiten Abfrage den Schulen so zeitnah wie möglich zu Beginn des dritten Quartals 2025 zur Verfügung zu stellen. Auch darüber hinaus gehende Wünsche der Schulen werden in diesem Kontext nach einer notwendigen Einzelfallprüfung soweit möglich zur Verfügung gestellt.

### **1.7. IT-Service Management (ITSM)-Tool**

Das System zur Ticketbearbeitung, unter anderem zur Behebung von Störungen und Abrufe von Services, wurde in der Vergangenheit häufig kritisiert und hat bei den Bildungseinrichtungen für Unzufriedenheit gesorgt. Deshalb wurde entschieden, das ITSM-System, mit welchem bereits die städtische Verwaltung arbeitet, bei den Bildungs-, Betreuungs- und Sporteinrichtungen einzuführen. Dadurch wird die Ticketbearbeitung an städtische Standards angepasst.



Für die Verwaltung und it@M bleibt die Nutzung des IT-Service-Portals weitgehend wie gewohnt. Neu ist, dass die LHM-S die Service-Tickets direkt an it@M weiterleiten und aktiv mitwirken kann. Die bisherige Schnittstelle zum Altsystem entfällt, wodurch der Informationsfluss verbessert und Zeit eingespart wird.

Weitere Vorteile sind:

- Etablierung einheitlicher Prozesse: Gemeinsame Standards vereinfachen die Kommunikation und machen Abläufe nachvollziehbarer.
- Verbesserung der Zusammenarbeit: it@M und LHM-S rücken enger zusammen; sowohl technisch als auch organisatorisch.
- Nutzung von Synergien: Bestehende Lösungen und Workflows können gemeinsam weiterentwickelt und effizienter gestaltet werden.
- Erhöhung der Benutzer\*innenfreundlichkeit: Die Nutzer\*innen finden sich durch die modernere Oberfläche einfacher zurecht.

In den kommenden Wochen wird das System weiter optimiert. Ziel ist eine nahtlose Zusammenarbeit zum Vorteil aller Beteiligten.

## 2. Umsetzung der Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister

Der Bereich RIT-II trägt die Verantwortung für die zentrale Steuerung der Bildungs-IT. Um diese Aufgabe effizient wahrnehmen zu können, wurden dem RIT mit Entscheidung des Stadtrates vom 31.01.2024 („Weiterentwicklung in der Zusammenarbeit in der Bildungs-IT und Steuerung der Dienstleister“, Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 11630) die dauerhafte Einrichtung von 7,0 VZÄ für das Anforderungsmanagement, 1,0 VZÄ für das Multiprojektmanagement und 1,0 VZÄ für Kommunikation bei RIT-II ab 01.06.2024 genehmigt. RIT-II wurde beauftragt, die Besetzung der Stellen zu veranlassen.

Der Auftrag ist teilweise umgesetzt. Die Situation stellt sich aktuell wie folgt dar:

Aufgabe	Stellenbezeichnung	Stand zum 01.05.	Erläuterung
Anforderungsmanagement	3 VZÄ Facharchitekt*in	besetzt	
	1 VZÄ Fachanalyst*in	besetzt	
	3 VZÄ Fachanalyst*in	2 VZÄ derzeit in Besetzung 1 VZÄ Besetzung gestoppt	2 VZÄ wurden über Stellenausschreibung besetzt. Die 3. VZÄ wird derzeit nicht besetzt aufgrund der Vorgaben vom POR.
Multiprojektmanagement	1 VZÄ Multiprojektmanager*in	Aufgabe wird durch externe Beratung wahrgenommen.	Stellenbewertungsverfahren wird derzeit aufgrund der Vorgaben vom POR nicht weitergeführt.
Kommunikationsmanagement	1 VZÄ Kommunikation	Aufgabe wird durch externe Beratung wahrgenommen.	Stellenbewertungsverfahren wird derzeit aufgrund der Vorgaben vom POR nicht weitergeführt.

Von den 7,0 VZÄ für das Anforderungsmanagement konnten drei Stellen durch Facharchitekt\*innen besetzt werden und eine Stelle durch eine Fachanalystin. Für die drei verbleibenden 3,0 VZÄ wurde ein Stellenbesetzungsverfahren eingeleitet.

Für das Multiprojekt- und Kommunikationsmanagement wurden jeweils Stellenbeschreibungen erstellt und zur Bewertung an das POR weitergeleitet.

Aufgrund der Haushaltskonsolidierungsmaßnahmen hat das POR im Rundschreiben vom 27.01.2025 und 20.02.2025 mitgeteilt, dass offene Stellen äußerst zurückhaltend und nur in begründeten Ausnahmefällen besetzt werden sollen. Aus diesem Grund wurden sowohl die Stellenbesetzungsverfahren für die Fachanalyst\*innen als auch die Stellenbewertungsverfahren für Kommunikation und Multiprojektmanagement gestoppt.

Die unbesetzten Stellen für die Fachanalyse führen zu einem Bearbeitungsstau und zu massiven Beschwerden aus den Bildungseinrichtungen. Die Darstellung von Dringlichkeit und Wichtigkeit gegenüber dem POR hat dazu geführt, dass für zwei der drei VZÄ für Fachanalyst\*innen das Stellenbesetzungsverfahren weitergeführt werden konnte. Im Mai findet die Bewerber\*innen-Auswahl statt, es ist davon auszugehen, dass in den nächsten Wochen zwei der drei Stellen für Fachanalyse besetzt sind.

Die zwei Stellen für das Multiprojekt- und Kommunikationsmanagement werden derzeit durch externe Beraterinnen wahrgenommen. Die Mehrkosten für externe Beratung im Vergleich zur internen Besetzung betragen für diese beiden Stellen jährlich ca. 250.000 €.

Stand heute ist unklar, ob und wann die Besetzungen für die verbleibende VZÄ Fachanalyse und für die zwei VZÄ Kommunikationsmanagement sowie Multiprojektmanagement weitergetrieben werden können. Dies führt insbesondere bei den zwei Stellen, deren Aufgaben derzeit über externe Beratung wahrgenommen wird, zu jährlichen Mehrkosten von rund 250.000 €.

### **Anforderungsmanagement:**

Aufgrund der unbesetzten Stellen entfaltet das Anforderungsmanagement der Bildungs-IT derzeit nur eingeschränkt Wirkung. Aktuell liegen 88 unbearbeitete Bedarfsmeldungen vor, monatlich kommen im Durchschnitt fünf neue Meldungen hinzu. RIT-II erreichen derzeit viele Beschwerden aus den Bildungseinrichtungen. Es wird eine zunehmende Unzufriedenheit über langsame oder fehlende Bearbeitung von Bedarfen wahrgenommen und ein weiterer Anstieg der Bugwelle auch einhergehend mit einer weiteren Zunahme von Beschwerden und Eskalationen von den Bildungseinrichtungen wird erwartet.

Derzeit werden im Anforderungsmanagement u. a. priorisierte Themen wie Cloudlösungen (Microsoft O365), Identity-Management und KI bearbeitet und im Fokus stehen die intensive Gestaltung von Prozessen sowie die Etablierung von Standards. Unbearbeitet bleiben derzeit weitere dringliche und wichtige Themen wie das „hybride Klassenzimmer“, Unterstützung des Unterrichts mit Virtual Reality-Brillen oder die Einführung von MUCGPT an den Bildungseinrichtungen.

Das Anforderungsmanagement bei RIT-II ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die effiziente Steuerung der Bildungs-IT. Mit einem etablierten Anforderungsmanagement wird sichergestellt, dass Bedarfe aus den Bildungseinrichtungen zeitnah in fachlich und technisch optimale IT-Lösungen umgesetzt werden können. Es sorgt dafür, dass Lösungen einer fachlichen und technischen Strategie folgen und bestmöglichen Nutzen für die BE entfalten. Um dieser Aufgabe wirksam gerecht werden zu können, ist die Besetzung der offenen Stellen zeitnah notwendig.

Es ist gelungen, im Betrachtungszeitraum die drei VZÄ für Facharchitektur zu besetzen. Die Darstellung der o. g. Problematik gegenüber dem POR hat erfreulicherweise auch dazu geführt, dass das Besetzungsverfahren für zwei VZÄ Anforderungsmanagement weitergeführt werden konnte. Hier findet derzeit die Bewerber\*innen-Auswahl statt. Bis auf

eine fehlende VZÄ im Anforderungsmanagement werden damit in absehbarer Zeit alle Stellen im Anforderungsmanagement besetzt sein.

### **Multiprojektmanagement:**

Das operative Multiprojektmanagement sorgt für Transparenz zu den projektübergreifenden Abhängigkeiten aller geplanten und laufenden IT-Projekte in der Bildungs-IT. Es erkennt Abweichungen und schlägt in Abstimmung mit den jeweiligen Projektleitungen Maßnahmen zur Gegensteuerung vor. Es informiert Entscheidungsträger\*innen und ermöglicht fundierte Entscheidungen. Damit trägt es dazu bei, dass alle in der Bildungs-IT geplanten und laufenden IT-Projekte erfolgreich durchgeführt werden können. Die Aufgabe wird aufgrund der Stellensituation von einer externen Beraterin wahrgenommen. Diese hat im Betrachtungszeitraum einen übergreifenden Multiprojektplan erstellt und aktualisiert diesen regelmäßig. Sie sorgt für eine transparente Darstellung von Abweichungen sowie von Handlungsoptionen und verringert damit das Risiko, dass wichtige IT-Projekte wie u. a. WLAN-Ausbau, Identity-Management und Einführung des neuen Ticketsystems scheitern. Aufgrund der hohen Erfolgskritikalität für die Projekte in der Bildungs-IT ist die externe Beratung bis auf Weiteres notwendig und hierfür beauftragt.

Die Beauftragung der externen Dienstleisterin umfasst 200 Personentage/Jahr mit jährlichen Gesamtkosten von 230.860 €. Im Vergleich zu den Jahreskosten für eine interne Arbeitskraft (E14: 106.130 €, A14: 85.140 €) entstehen der Landeshauptstadt München durch die fehlende interne Besetzung jährliche Mehrkosten von rund 125.000 €.

### **Kommunikationsmanagement:**

Aufgabe des Kommunikationsmanagements ist es, Informationen und Kommunikation zwischen den verschiedenen IT-Einheiten in Richtung der Bildungseinrichtungen und anderer Stakeholder im Zusammenhang mit der Bildungs-IT (z. B. staatliche Stellen, RBS) zu steuern und qualitätszusichern.

Mit dieser Ressource wird ein eigens ins Leben gerufenes, hausübergreifendes Kommunikationsteam aus LHM-S, RBS, it@M und RIT-II mit derzeit sechs Mitgliedern geleitet. Durch die Zusammenarbeit des Kommunikationsteams konnte die Kommunikation zwischen den beteiligten IT-Einheiten wesentlich verbessert werden, hausübergreifende Kommunikationsthemen werden schneller, zielführender und effizienter bearbeitet.

Aus einem 2024 erarbeiteten Kommunikationskonzept heraus entstanden neue Formate für Anwender\*innen, wie z. B. Infoblätter oder virtuelle Infoveranstaltungen („digitaler Dialog“), die in regelmäßiger Frequenz Zielgruppen der Bildungs-IT über strategische Projekte und Entscheidungen informieren und für mehr Transparenz und zielgerichtete Information sorgen.

Die Ressource ermöglicht, quantitative und qualitative IT-Umfragen zu konzipieren, durchzuführen und auszuwerten, deren Erkenntnisse in die Steuerung einfließen und wiederum die Kommunikation verbessern. Ein Arbeitsraum in WiLMA wird von der Ressource redaktionell betreut und aktualisiert, Informationsveranstaltungen wie die Campustage oder Tage der offenen Tür werden konzipiert und durchgeführt und stärken die Kommunikation zu Anwender\*innen und Bürger\*innen.

Durch die Verbesserung der Kommunikation konnten Unklarheiten und einhergehende Reibungseffekte im Vorfeld deutlich verringert werden. Wir haben hierzu sehr positives Feedback aller Beteiligten erhalten. Um die positiven Effekte weiter nutzen zu können, ist es notwendig, die begonnenen Maßnahmen fortzuführen und zu verstärken. Bis zur Besetzung der Stelle wird die Aufgabe daher weiterhin durch eine externe Beraterin fortgeführt.

Die Beauftragung der externen Dienstleisterin umfasst 200 Personentage/Jahr mit jährlichen Gesamtkosten von 230.860 €. Im Vergleich zu den Jahreskosten für eine

interne Arbeitskraft (E14: 106.130 €, A14: 85.140 €) entstehen der Landeshauptstadt München durch die fehlende interne Besetzung auch in diesem Fall jährliche Mehrkosten von rund 125.000 €.

### 3. Neue Aufbauorganisation der LHM-S

Zum 1. August 2023 übernahm Herr Lutz-Steffen Schmidt die Geschäftsführung der LHM-S mit dem klaren Auftrag, die Kund\*innenzufriedenheit nachhaltig zu steigern. Grundlage für die Neuausrichtung bildete eine umfassende Analyse, in deren Rahmen Rückmeldungen wesentlicher Stakeholder, Ergebnisse aus Zufriedenheitsumfragen sowie eine breite Beteiligung der Mitarbeitenden ausgewertet wurden.

Dabei wurden die zentralen Ursachen für bestehende Defizite identifiziert. Zu den wesentlichen Herausforderungen zählten:

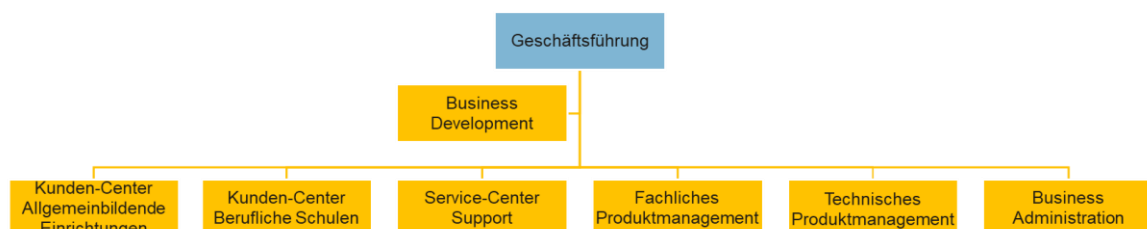
- unzureichende Qualität in der Serviceerbringung,
- langwierige und ineffiziente Prozesse,
- ein ausgeprägtes Silodenken innerhalb der Organisation sowie
- ein nicht mehr zeitgemäßes Führungsverständnis.

Auf dieser Basis wurde deutlich: Eine grundlegende Verbesserung war mit der bisherigen, sehr heterogenen Aufbauorganisation – mit Bereichsgrößen von wenigen Mitarbeitenden bis hin zu über 100 Personen – nicht realisierbar. Die Geschäftsführung entschied sich daher für eine umfassende Reorganisation.

Die neue Aufbauorganisation trat zum 1. Dezember 2024 in Kraft. Damit konnte ein zentraler Meilenstein erreicht werden: Die formale Umsetzung der neuen Struktur wurde planmäßig im Laufe des Jahres abgeschlossen – trotz zahlreicher externer und interner Herausforderungen. So mussten kurzfristige und erhebliche Kürzungen bei Finanzmitteln und Personalstellen kompensiert werden. Der Wegfall externer Unterstützung im operativen Tagesgeschäft, etwa im Fieldservice, machte eine interne Aufgabenverlagerung erforderlich. Gleichzeitig konnten dringend benötigte neue Kompetenzen nicht durch zusätzliche Einstellungen aufgebaut werden.

Ziel der neuen Struktur war und ist es, die Leistungsfähigkeit des Unternehmens dauerhaft zu sichern, die Zusammenarbeit intern und extern zu stärken und die Grundlage für eine moderne, teamorientierte Unternehmenskultur zu schaffen. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf der engen und strategisch notwendigen Verzahnung mit dem städtischen IT-Dienstleister it@M.

Neue Aufbauorganisation der LHM-S (gültig seit 01.12.2024):



Die Neustrukturierung orientiert sich – analog zu it@M – am DevOps-Modell und folgt fünf zentralen Leitgedanken:

1. Kundenzentrierte Teams:

Aufgabenbezogene Teams wurden so gestaltet, dass Mitarbeitende, die regelmäßig eng zusammenarbeiten müssen, auch organisatorisch in einer Einheit agieren. Der Fokus liegt dabei konsequent auf den Bedürfnissen der Nutzenden.

2. Zwei Kundencenter:

In Anlehnung an die Struktur des RBS wurden zwei Kundencenter eingerichtet: eines für berufliche und eines für allgemeinbildende Bildungseinrichtungen. Innerhalb der Kundencenter werden die direkt an der Kundenschnittstelle tätigen Teams gebündelt. Im Kundencenter A erfolgt die Organisation zudem differenziert nach Schultypen sowie dem Geschäftsbereich KITA und Sportstätten. Diese Fokussierung ermöglicht eine stärkere Spezialisierung und Expertiseentwicklung der Mitarbeitenden.

3. Zentrale Serviceeinheiten:

Aufgaben, die beiden Kundencentern gleichermaßen dienen, werden im Service- und Supportcenter zentralisiert, um Redundanzen zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür ist der zentrale ServiceDesk.

4. Integriertes Produktmanagement:

Das Produktmanagement ist nach dem DevOps-Prinzip aufgebaut. Es umfasst sowohl das technische als auch das fachliche Produktmanagement und vereint sämtliche Rollen und Aufgaben, die für die Erbringung eines Services notwendig sind.

5. Bereichsübergreifende Zusammenarbeit:

Eine enge, kontinuierliche Zusammenarbeit zwischen allen Organisationseinheiten bildet die Grundlage für höhere Qualität und gesteigerte Kundenzufriedenheit.

Trotz herausfordernder Rahmenbedingungen ist es der LHM-S gelungen, mit der neuen Aufbauorganisation eine zukunftsfähige Struktur zu schaffen, die sowohl strategisch als auch operativ trägt und flexibel auf zukünftige Entwicklungen reagieren kann.

#### **4. Maßnahmen zur Verbesserung der Kund\*innenzufriedenheit**

Die dargestellten Maßnahmen haben zum Ziel, durch eine verbesserte Kommunikation, effektivere Abstimmprozesse und gemeinsame Formate die Kund\*innenzufriedenheit zu steigern.

##### **4.1. IT-Zufriedenheitsbefragung**

Die Kommunikation der Maßnahmen, die aus der IT-Zufriedenheitsbefragungsumfrage 2024 abgeleitet wurden, ist in Zusammenarbeit und Abstimmung mit der LHM-S erfolgt und abgeschlossen. Alle Maßnahmen, die bereits in Umsetzung oder in Planung sind, sind über WiLMA und m-bildung veröffentlicht worden. Dazu zählen Maßnahmen zu den folgenden vier Themenblöcken:

IT-Kommunikation: Kritisiert wurde die schlechte Auffindbarkeit und mangelnde Verständlichkeit von IT-Informationen. Aufgrund dessen werden Standards für Anleitungen, Schlagworte und die Auffindbarkeit der Inhalte gemeinsam mit dem Pädagogischen Institut erarbeitet. Zudem wird eine Onboarding-Information entwickelt, die alle wichtigen IT-Werkzeuge übersichtlich vorstellt und standardisierte E-Mail-Vorlagen stellen sicher, dass Informationen zu IT-Themen klar, konsistent und zielgerichtet vermittelt werden.

Serviceorientierung: Aufgrund von Rückmeldungen, die die Zuverlässigkeit des Field Services sowie die Kompetenz und Erreichbarkeit des Service Desks kritisch bewerten, werden die bestehenden Qualifizierungskonzepte für Mitarbeitende der LHM-S überarbeitet. Die crossfunktionalen Teams verbessern den internen Informationsfluss zwischen Demandmanager\*innen und dem Field Service. Zudem wird der Service Desk in die Bereiche Front Desk und Back Desk unterteilt, um die Erreichbarkeit zu erhöhen und bei komplexeren Anliegen gezielter unterstützen zu können. Ergänzend dazu führen die Teamleitungen des Field Services regelmäßig Gespräche mit Einrichtungsleitungen und Anwenderbetreuer\*innen.

Ticketsystem: Um auf die Kritikpunkte am aktuellen Ticketsystem einzugehen, wird die LHM-S ein neues Ticketsystem einführen, welches eine Vielzahl von Vorteilen mit sich bringt und direkt auf die genannten Probleme eingeht. Das neue System priorisiert Tickets anhand ihrer Dringlichkeit und Relevanz, es gibt eine Kommentarfunktion, der Bearbeitungsfortschritt ist transparent und die bearbeitenden Personen sind sichtbar. Zudem können Großstörungen zentral gemeldet werden und it@M und LHM-S arbeiten im gleichen System.

Feedback und Beschwerde: Auch um die Möglichkeit, Feedback zu geben und Beschwerden einzureichen, zu verbessern, bietet das neue Ticketsystem die Grundlagen. Anwender\*innen können eigenständig Beschwerdetickets erstellen, was mehr Transparenz bei der Bearbeitung und ein ticketbasiertes Feedback ermöglicht.

Aktuell erfolgt die Vorbereitung und Planung der IT-Zufriedenheitsbefragung 2025 in Zusammenarbeit mit der LHM-S, it@M und dem RBS-MPS/RBS BM (Konzeption der Zeitschiene, Aktualisierung des Fragenkatalogs hinsichtlich Fragenrelevanz, Aussagekraft, möglicher Straffung des Umfangs und Differenzierung an die jeweiligen Rollen der Teilnehmenden). Die Durchführung ist geplant für Mai 2025.

## **4.2. Dialogformat**

Die Webinarreihe Digitaler Dialog hat sich im September und Oktober 2024 dem Thema „Webserver & Websitebaukasten (LHM-S)“, im November 2024 dem neuen ITSM-Tool und im Januar 2025 dem Thema „Identity Access Management (IAM)“ gewidmet. Weitere Themen für Q1/Q2 2025 sind aktuell in Planung (z. B. zum Thema IT-Architektur).

## **4.3. AWB-Vernetzungstreffen**

Am 29. und 30. April findet das diesjährige AWB-Vernetzungstreffen 2025 in Landshut statt. Die Leitungsebene aus LHM-S, RIT-II und RBS-MPS wird einen Strategievortrag zu Beginn des Treffens halten. Weitere Beteiligte aus RIT-II und LHM-S sowie RBS werden themenspezifisch zu aktuellen Themen der Bildungs-IT im Rahmen von Workshops beteiligt sein. Vorbereitungen dazu laufen, die zentrale Organisation erfolgt über das Pädagogische Institut – Zentrum für Kommunales Bildungsmanagement (RBS-PIZKB).

## **4.4. Schüler\*innenumfrage zum Thema „WLAN“**

Im Auftrag des Aufsichtsrats wurde im Zeitraum Dezember 2024 bis Februar 2025 eine kurze Umfrage zum Thema WLAN-Nutzung und WLAN-Zufriedenheit an vier Münchner Schulen durchgeführt: Anne-Frank Realschule, Max-Planck Gymnasium, Berufsschule für Informationstechnik, Anita Augspurg Berufsschule für Versicherungs- und Sozialwesen. Die Auswahl der Schulen erfolgte in Abstimmung mit dem LHM-S Demandmanagement. Dabei wurden unterschiedliche Schularten sowie staatliche und städtische Schulen berücksichtigt. Die Ergebnisse werden zusammen mit ersten Handlungsempfehlungen im April dem Aufsichtsrat präsentiert.

#### 4.5. Kommunikationsprozesse und -abläufe

In Zusammenarbeit mit LHM-S, RBS-PIZKB, RIT-II und den Berater\*innen digitaler Bildung werden aktuell Kommunikationsprozesse und Idealabläufe bei Anleitungen der Bildungs-IT erarbeitet. Ziel ist eine Optimierung der Schnittstellen und die Erstellung von Verlinkungen.

#### 4.6. Qualitätssicherung bestehender E-Mail-Verteiler

In Zusammenarbeit mit LHM-S und it@M wird eine möglichst aktuelle und vollständige Übersicht zu den bestehenden E-Mail-Verteilern der Bildungseinrichtungen erarbeitet. Ziel ist es, aktuelle Verteiler transparent hausübergreifend einsehbar zu machen.

### 5. Service- und Leistungskennzahlen

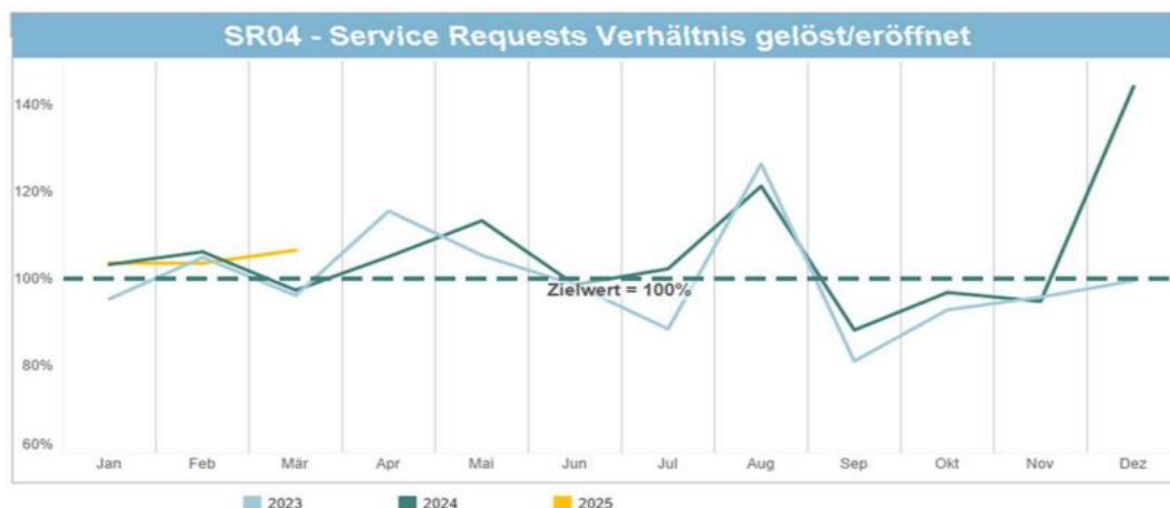
Im Berichtszeitraum vom 01.10.2024 – 31.03.2025 sind 21.005 Anrufe (zum Vergleich in beiden Vorquartalen 16.885), 13.006 Incidents/Störungen (11.726) und 29.964 Service Requests/Serviceanfragen (29.227) eingegangen. Beide Abarbeitungsquoten<sup>2</sup> und auch Wiedereröffnungsquote (je weniger Tickets wiedereröffnet werden, umso besser) haben sich im Vergleich zu den Vorquartalen verbessert. Lediglich die Erstlösungsquote stagniert auf ausbaufähigem Niveau. Dagegen gibt es weniger Problems, die als Ursache für einen oder mehrere Incidents zu sehen sind und durch deren Lösung der proaktiven Vermeidung künftiger Incidents dient.

Anrufe	Q4/2024	2024 gesamt	Q1/2025	
eingegangen	9.810	36.012	11.195	Σ
angenommen	7.972	29.339	9.295	Σ
tel. Erreichbarkeit	81%	81%	83%	Ø
Ø Wartezeit in sec.	44	50	36	Ø

Incidents (INC)	Q4/2024	2024 gesamt	Q1/2025	
eröffnet	6.186	23.576	6.820	Σ
gelöst	6.317	23.975	6.956	Σ
offen	1.159	967	1.062	Ø
Abarbeitungsquote INC	102%	102%	102%	Ø
Erstlösungsquote	28%	29%	28%	Ø
Wiedereröffnungsquote	2,4%	2,6%	2,5%	Ø

Service Requests (SR)	Q4/2024	2024 gesamt	Q1/2025	
eröffnet	15.683	61.394	14.281	Σ
gelöst	16.720	63.298	14.968	Σ
offen	3.732	3.799	2.553	Ø
Abarbeitungsquote SR	107%	103%	105%	Ø

<sup>2</sup> Kennzahlen > 100 % bedeuten, dass mehr INC und SR gelöst als eröffnet wurde (= Abbau von Altlasten).



Problems	Q4/2024	2024 gesamt	Q1/2025	
eröffnet	6	41	5	Σ
gelöst	9	40	8	Σ
offen	8	10	5	Ø

Diese im Bereich der Business Services vereinbarten Grund- und Kennzahlen<sup>3</sup> werden monatlich im Servicegespräch zwischen RIT-II und der LHM-S detailliert besprochen. Jenseits davon gibt es weitere regelmäßig gemessene Kennzahlen, die die Leistungsfähigkeit im Umfeld der Bildungs-IT im Fokus haben.

Die Verfügbarkeit der Server-Komponenten (Hardware) sowie der Server-Dienste (Programme, die Anwendungen für Clients bereitstellen) liegt durchweg über den Zielwerten des Rahmenvertragspartners. Hier wird ein nahezu unterbrechungsfreier Betrieb gewährleistet.

Verfügbarkeit der Server	Q4/2024	2024 gesamt	Q1/2025	
Komponenten Rechenzentrum	100,00%	100,00%	100,00%	Ø
Komponenten Campus-Server	99,99%	99,97%	99,99%	Ø
Serverdienste Rechenzentrum	99,96%	99,98%	100,00%	Ø
Serverdienste Campus-Server	99,82%	99,86%	99,98%	Ø

Die Aktualität der Client-Endgeräte, d. h. für alle PCs (inkl. All-in-One-Rechner), Notebooks (inkl. Convertibles) und Tablets (inkl. Slate Tablets), liegt durchweg auf hohem Niveau. Sie ist aber abhängig vom Austausch alter Hardware durch neue. Hier wird es aufgrund weiter eingeschränkter Budgets längere Nutzungsdauern geben. Etwaig erhöhte Reparatur- und Betreuungsaufwände gilt es im weiteren Verlauf zu beobachten.

<sup>3</sup> Die Messung aus dem Ticketsystem Valuation war mitunter nur manuell möglich. Mit Umstieg auf das neue Ticketsystem werden sukzessiv validere und einfacher auslesbare Werte erwartet.



<b>Aktualität der Client-Endgeräte</b>	<b>30.09.2024</b>	<b>31.12.2024</b>	<b>31.03.2025</b>	
Anzahl aktive Client-Endgeräte	116.732	124.640	124.930	Σ
davon innerhalb der Nutzungsdauer	100.899	109.714	109.683	Σ
<b>Aktualität der Client-Endgeräte</b>	<b>86,4%</b>	<b>88,0%</b>	<b>87,8%</b>	Σ

Zur Veranschaulichung der für die Bildungseinrichtungen vorgesehenen wichtigsten Produkte<sup>4</sup> samt damit verbundener Bestellsummen werden nachfolgend die aggregierten Bestellübersichten gegliedert nach Ersatzbeschaffungen, IT-Erstausstattung (Neubau, Sanierung) und Neuanschaffungen aus den Digitalisierungsbudgets sowie je Schulart dargestellt:

<b>Q4 / 2024</b>	<b>Stationäre AP</b>	<b>Mobile AP</b>	<b>Monitore</b>	<b>Tablets</b>	<b>IWBs</b>	<b>Drucker</b>	<b>Elmo</b>	<b>SW</b>	<b>Sonst.</b>	<b>Σ Anzahl</b>	<b>Σ Euro</b>
<b>Ersatzbeschaffungen</b>											
Berufliche Schulen	332	122	86			64	34		63	<b>701</b>	<b>871.772 €</b>
Grundschulen	139	182	92	418		215	148		4	<b>1.198</b>	<b>971.903 €</b>
Mittelschulen										<b>0</b>	
Förderschulen	54	3	15	184		48	18		5	<b>327</b>	<b>291.608 €</b>
Gymnasien	148	427	48	463		83	28		43	<b>1.240</b>	<b>1.199.192 €</b>
Realschulen	338	165	73	620		34	66		19	<b>1.315</b>	<b>1.235.312 €</b>
Kitas	22	3	4	17		5				<b>51</b>	<b>50.104 €</b>
Sport, PI, etc.	28	5	59			8				<b>100</b>	<b>68.731 €</b>
<b>Σ</b>	<b>1.061</b>	<b>907</b>	<b>377</b>	<b>1.702</b>	<b>0</b>	<b>457</b>	<b>294</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>4.932</b>	<b>4.688.622 €</b>
<b>Neuanschaffungen IT-Erstausstattung</b>											
Berufliche Schulen	26		41	42	4	19	14		9	<b>155</b>	<b>135.131 €</b>
Grundschulen	2			2					2	<b>6</b>	<b>8.564 €</b>
Mittelschulen										<b>0</b>	
Förderschulen										<b>0</b>	
Gymnasien	3		3			7				<b>13</b>	<b>8.038 €</b>
Realschulen			5			4		12		<b>21</b>	<b>7.289 €</b>
Kitas	4	2	1	4	1				1	<b>13</b>	<b>19.274 €</b>
Sport, PI, etc.											
<b>Σ</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>208</b>	<b>178.296 €</b>
<b>Neuanschaffungen Digitalisierung</b>											
Berufliche Schulen	299	205	25	237	26	3	3	2.596	106	<b>3.500</b>	<b>1.137.133 €</b>
Grundschulen	19	23	28	1.195	22	6	44	1.244	4	<b>2.585</b>	<b>934.233 €</b>
Mittelschulen		6	5	67	2	2	3	326	2	<b>413</b>	<b>98.873 €</b>
Förderschulen	3	62	3	89	4	6	3	29	2	<b>201</b>	<b>205.331 €</b>
Gymnasien	3	24	9	147	18	9	1	4.658	4	<b>4.873</b>	<b>321.750 €</b>
Realschulen	1	32	5	65	4	5		5.004	2	<b>5.118</b>	<b>153.226 €</b>
Kitas	1			305		1	1	6		<b>314</b>	<b>287.330 €</b>
Sport, PI, etc.				20					1	<b>21</b>	<b>12.969 €</b>
<b>Σ</b>	<b>326</b>	<b>352</b>	<b>75</b>	<b>2.125</b>	<b>76</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>13.863</b>	<b>121</b>	<b>17.025</b>	<b>3.150.844 €</b>

<sup>4</sup> AP = Arbeitsplätze, IWB = Interaktives Whiteboard, Elmo = Dokumentenkamera, SW = Software, Sonst. = Beamer, Digitale Schwarze Bretter, 3D-Drucker, Kleinteile, uvm.

Q1 / 2025	Stationäre AP	Mobile AP	Monitore	Tablets	IWBs	Drucker	Elmo	SW	Sonst.	Σ Anzahl	Σ Euro
<b>Ersatzbeschaffungen</b>											
Berufliche Schulen	61	68	139	252		14	18		10	562	498.414 €
Grundschulen	51	127	93	398		106	66		41	882	704.240 €
Mittelschulen	215	48	124	194		105	65		15	766	649.202 €
Förderschulen	56	89	33	134		44	21		9	386	337.384 €
Gymnasien	3	180	310	43		20	8		51	615	359.309 €
Realschulen	99	58	5	51		16	19			248	255.894 €
Kitas	11	3	5	6		3			1	29	28.898 €
Sport, PI, etc.	5	23	22			2				52	55.255 €
<b>Σ</b>	<b>501</b>	<b>596</b>	<b>731</b>	<b>1.078</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	<b>197</b>	<b>0</b>	<b>127</b>	<b>3.540</b>	<b>2.888.596 €</b>
<b>Neuanschaffungen IT-Erstausrüstung</b>											
Berufliche Schulen		44		5					19	68	110.721 €
Grundschulen			2							2	492 €
Mittelschulen										0	
Förderschulen										0	
Gymnasien										0	
Realschulen	24	122	58	31		12	21		32	300	319.441 €
Kitas										0	
Sport, PI, etc.											
<b>Σ</b>	<b>24</b>	<b>166</b>	<b>60</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>370</b>	<b>430.654 €</b>
<b>Neuanschaffungen Digitalisierung</b>											
Berufliche Schulen			1	14		1	25	500	3	544	24.046 €
Grundschulen		1	2							3	1.774 €
Mittelschulen								2		2	257 €
Förderschulen										0	0 €
Gymnasien		1		3	1					5	8.233 €
Realschulen		4	3					1.001	3	1.011	19.052 €
Kitas		1	1	4				9	1	16	7.390 €
Sport, PI, etc.										0	0 €
<b>Σ</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1.512</b>	<b>7</b>	<b>1.581</b>	<b>60.752 €</b>

Zum Jahresende hin bzw. im vierten Quartal ist z. B. im Bereich der Ersatzbeschaffungen zu viel Bewegung zu verzeichnen. Um die damit verbundenen Aufwandsspitzen bei der Auslieferung, Installation, aber auch der Bestellabwicklung und -verbuchung zu vermeiden, wurde die Jahresplanung verändert, um zu einer gleichmäßigeren Verteilung über das Jahr zu kommen.

### Personal

Mit Stand zum 31.03.2025 sind insgesamt 341 interne Mitarbeitende für die LHM-S tätig (entspricht 321,8 VZÄ). Damit ist eine Besetzungsquote von 101,2 % der VZÄ zu verzeichnen.

Die Besetzungsquote von über 100% erklärt sich aus dem mangels Finanzierung reduzierten Support-vor-Orts (ursprünglich 59 Stellen vorgesehen), der Verschiebung von neun Stellen zu RIT-II zum Projekt- und Anforderungsmanagement, 2,5 ausgelaufenen Stellen aus dem Projekt Übergang der LHM-S von den Stadtwerken zur Landeshauptstadt München heraus sowie aus erfolgten Auszubildendenübernahmen.

Aktuell unterstützen elf Auszubildende im zweiten und dritten Lehrjahr den laufenden Betrieb, zehn Auszubildende haben Ihre Ausbildung vergangenen September gestartet. Zum 31.03.2025 erfolgten bereits fünf erfolgreiche Übernahmen von Auszubildenden in 2025. Ab September werden nur noch sieben neue Auszubildende pro Jahr eingestellt, da weniger Planstellen zur Übernahme in die LHM-S verfügbar sind.

<b>Internes Personal</b> (in VZÄ)	30.09.2024	31.12.2024	31.03.2025	Plan
Mitarbeitende	323,2	320,8	321,8	318
Auszubildende	26	26	21	30

Im Zuge der Konsolidierung wurde die Zuschaltung externen Personals sukzessive gesenkt. Zum Berichtsstand gibt es nur noch zwei externe Personen, deren Verträge zum Sommer hin auslaufen. Dies führt zu deutlichen Einsparungen, verdichtet aber die Belastung bei den intern Beschäftigten.

<b>Externes Personal</b> (in Köpfen)	30.09.2024	31.12.2024	31.03.2025
Im Betrieb	25	15	2
In Projekten	9	8	0

## 6. Finanzen und Förderungen

### Finanzen

Die Finanzierung der LHM-S gliedert sich in eine Kostenerstattung aus GuV-Sicht sowie einen Investitionskostenzuschuss (IKZ), der der Umsetzung der Maßnahmen wie z. B. Ersatzbeschaffungen, IT-Erstausrüstung oder der Digitalisierung der Bildungseinrichtungen dient. Die Leistungen der LHM-S werden auf Basis des jährlichen Wirtschaftsplans mit pauschalen Monatsraten erstattet. In monatlichen Gesprächen zwischen der LHM-S und RIT-II wird der jeweils aktuelle Finanzstand sowie der Forecast (Prognose) diskutiert und ggf. steuernd eingegriffen.

Für it@M erfolgt die Abrechnung nach Business Services (Arbeitsplatzbetreuung und Telekommunikation) sowie Projekte/Vorhaben. Die Leistungen werden über monatliche Rechnungen beglichen. Auch hier erfolgen ggf. steuernde Eingriffe. Das Jahr 2024 wurde wie folgt abgeschlossen, wobei es noch Unschärfen gibt, bis die Wirtschaftsprüfung formal abgeschlossen und letzte Änderungen vorgenommen wurden.

Kosten Bildungs-IT 2024 (gerundet in Mio. €)	Plan (nach NTR)	Ist	Ausschöpfung (Ist zu Plan)
Kostenerstattung LHM-S	68,1	69,9	103 %
IKZ LHM-S Auszahlung	46,5	51,9	112 %
IKZ LHM-S Bestellwert	46,5	46,6	100 %
it@M	30,8	27,2	88 %

Das Überziehen in der Kostenerstattung liegt vor allem in den Fremdleistungen begründet. Trotz steuernder Maßnahmen wie einem internen Bestellstopp und obwohl nahezu alle Verträge mit Externen aus Arbeitnehmer\*innenüberlassung gekündigt wurden, wurde die Punktlandung leider verpasst. Eine Rolle spielen auch die steigenden Folge-/Betriebskosten, die aus den Digitalisierungsmaßnahmen der Bildungseinrichtungen entstehen.

Der Bestellwert der Beschaffungen 2024 aus dem Investitionskostenzuschuss liegt bei 46,6 Mio. €. Der Bestellwert des Jahres ist die maßgebliche Kennzahl zur Einhaltung des Budgetrahmens i. H. v. 46,5 Mio. €. Der Finanzmittelabfluss bei den Maßnahmen, deren Finanzierung über den Investitionskostenzuschuss erfolgt, beträgt 51,9 Mio. €. Hier liegt aus Finanzsicht eine Überschreitung des Budgetrahmens i. H. v. 5,4 Mio. € vor. Diese

Überschreitung liegt in den Beschaffungen zum Jahresende 2023 begründet, deren Rechnungsstellung nicht mehr in 2023 erfolgte (Obligo). Für it@M wurde der Ansatz bei der Telekommunikation per Beschluss einmalig erhöht, um die WLAN-Kosten für 2024 zu decken. Die niedrigere Ausschöpfung ist allein in den Vorhaben/Projekten begründet, die systemimmanent schwankend verlaufen.

Zum Stand 31.03.2025 gestaltet sich die Situation folgendermaßen:

Kosten Bildungs-IT I/2025 (gerundet in Mio. €)	Plan 2025	Ist	Ausschöpfung (Ist zu Plan)
Kostenerstattung LHM-S	61,5	16,5	27 %
IKZ LHM-S	39,4	4,2	11 %
it@M	41,5	13,6	33 %

Die Kostenerstattung der LHM-S liegt momentan leicht über Plan. Die noch nicht berücksichtigten Tarifsteigerungen im TV-V sowie Kostensteigerungen bei z. B. IT-Miet- und Wartungsverträgen lassen bereits jetzt erkennen, dass der Planansatz wohl nicht reichen wird. Hier soll im Nachtrag eine auskömmliche Finanzierung erreicht werden.

Die Maßnahmen liegen noch deutlich hinter Plan. Aufgrund der Haushaltskonsolidierung stehen in 2025 ff. eingeschränkte (investive) Budgets zur Verfügung, was mit insgesamt weniger Bestellvolumen und einem eingeschränkten Spielraum der Bildungseinrichtungen bei der Digitalisierung einhergeht. Die konsolidierungsbedingte Unsicherheit ist zwar gelöst, dennoch ist momentan mit einer neuerlichen Ballung in der zweiten Jahreshälfte zu rechnen. Hier wird organisatorisch und prozessual gegengesteuert.

Seitens it@M erfolgt eine trennschärfere Zuordnung der Kosten, was nach den Umschichtungen zu höheren Planwerten bei der Bildungs-IT führt. Im Business Service „Arbeitsplatzdienste“ erfolgt auch im pädagogischen Bereich eine Umstellung auf die neue stadtweite Struktur des „IT-User“ mit unterschiedlichen Ausprägungen. Hier gehen Mengen- und Kostenveränderungen einher. Eine dauerhafte und auskömmliche Finanzierung der Business Services „Fachanwendungen“ oder „Telekommunikation“ (u. a. für den WLAN-Betrieb) gibt es derzeit nicht. Das millionenschwere Delta in 2025 wird zulasten von it@M aus deren Substanz bestritten. Für Kosten ab 2026 wird im Zuge des Eckdatenverfahrens versucht, den Betrieb dauerhaft aufrecht erhalten zu können.

## Förderungen

Für die Landeshauptstadt München gab bzw. gibt es Fördermöglichkeiten aus den Programmen Digitalpakt Schule (dBIR), Sonderbudget Leihgeräte (SoLe), Sonderbudget LDG (SoLD) sowie der IT-Administrationsförderung (BayARN).

Förderprogramm (Stand 30.04.2025)	Höchstbetrag	beantragt	bewilligt	vereinnahmt
dBIR	76.773.997,50 €	76.773.997,50 €	73.968.447,46 €	13.730.542,37 €
SoLe	10.342.273,92 €	10.342.273,92 €	10.342.273,92 €	10.342.273,92 €
SoLD	12.626.000,00 €	12.626.000,00 €	12.626.000,00 €	12.626.000,00 €
BayARN	13.927.796,90 €	13.927.796,90 €	13.927.796,90 €	13.927.796,90 €
<b>Σ</b>	<b>113.670.068,32 €</b>	<b>113.670.068,32 €</b>	<b>113.670.068,32 €</b>	<b>50.626.613,19 €</b>
Delta		0,00 €	0,00 €	-63.043.455,10 €
Ausschöpfung		100%	100%	45%

Mittlerweile sind alle derzeit nutzbaren Fördermittel durchweg bewilligt.

Aus der dBIR stehen noch erhebliche Mittel aus. Die sehr umfangreichen und komplexen Prüfungen der Verwendungsnachweise ließen bisher keinen früheren Zahlungsfluss zu. Erst nach Abschluss des Projekts SeVerIn4education konnten Ende des Jahres weitere Verwendungsnachweise fertiggestellt werden. Anfang 2025 konnten für zwei weitere Anträge aus dBIR Mittel vereinnahmt werden. Mit der Vereinnahmung aller ausstehender Mittel wird in 2025 fest gerechnet.

Die letzte Tranche aus der BayARn wurde im April 2025 vereinnahmt. Das Förderverfahren Admin-Land ist, vorbehaltlich einer Prüfung durch den Rechnungshof, damit abgeschlossen.

Noch in diesem Jahr stehen Mittel i. H. v. maximal 1,1 Mio. € aus dem Förderprogramm „Medien- und KI-Budget“ zur Verfügung (vgl. Sitzungsvorlage 20-26 / V 15255, Vollversammlung vom 05.02.2024). Des Weiteren ist Ende des Jahres eine Zuweisung des Freistaats aus der Finanzierung der technischen Wartung und Pflege der schulischen digitalen Infrastruktur gem. Art. 5 Abs. 3 und Art. 30 BaySchFG mit ca. 7 Mio. € zu erwarten.

## **7. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten**

Die Bekanntgabe wurde mit dem RBS und dem Gesamtpersonalrat (GPR) abgestimmt. Der GPR hat die Bekanntgabe zur Kenntnis genommen. Die Stellungnahme des RBS ist dieser Beschlussvorlage angehängt.

### **Korreferentin (RIT) und Verwaltungsbeirat (RIT-I), Verwaltungsbeirätin (it@M)**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, und der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-II, Herr Stadtrat Hans Hammer, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Dominik Krause

2. Bürgermeister

Dr. Laura Dornheim

Berufsm. Stadträtin

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

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**

**an die Stadtkämmerei**

**an das Revisionsamt**

z. K.

**V. Wv. - RIT-Beschlusswesen**