



München.
Digital. Erleben.



Landeshauptstadt
München
IT-Referat

Dienstanweisung IT der Landeshauptstadt München
(DA-IT)

Version 3.0 mit Rechtsstand vom 29.10.2021

Inhaltsverzeichnis

1.	ALLGEMEINES ZUR IT	3
1.1	GELTUNGSBEREICH	3
1.2	STRUKTUR DIESES DOKUMENTS	3
1.3	BEGRIFFSDEFINITIONEN	4
2.	VERANTWORTUNGSVOLLER UMGANG MIT DER INFORMATIONSTECHNIK	4
2.1	NUTZUNGSPFLICHT FÜR KOLLABORATIVE INFORMATIONSTECHNIK	4
2.2	REGELN ZUR NUTZUNG DES INTRANET- UND INTERNETZUGANGS.....	4
2.3	PRIVATE NUTZUNG DES DIENSTLICHEN INTRANET- UND INTERNETZUGANGS.....	5
2.4	ÄÜBERUNGEN IM INTRANET UND INTERNET	5
2.5	BEACHTUNG DIGITALER BARRIEREFREIHEIT	6
2.6	PROTOKOLLIERUNG	6
3.	BEHANDLUNG ELEKTRONISCHER POST	6
3.1	EINRICHTUNG VON POSTFÄCHERN.....	6
3.1.1	Für die Landeshauptstadt München	6
3.1.2	Für Organisationseinheiten und Funktionen	7
3.1.3	Für Personen	7
3.2	AUSSCHLUSS DER PRIVATEN NUTZUNG	7
3.3	E-MAIL-VERTEILER	7
3.4	POSTEINGANG	7
3.4.1	Regelung bei Abwesenheit.....	8
3.4.2	Einsichtnahme in Ausnahmefällen.....	9
3.5	POSTAUSGANG; DATENSCHUTZHINWEISE	9
3.5.1	Anlagen in Dateiform (Attachments)	10
3.5.2	Betreff und Gestaltung der E-Mail; Absenderangaben.....	10
3.6	ABLAGE	10
4.	MOBILE ENDGERÄTE UND DIENSTLICHER TELEFONANSCHLUSS	11
5.	ORGANISATION, ROLLEN UND GREMIEN	11
5.1	IT-GOVERNANCE-GREMIUM.....	11
5.2	GESCHÄFTSPROZESS- UND ANFORDERUNGSMANAGEMENT	11
5.3	REVISIONSAMT	12
6.	PROZESSE DER IT.....	12
7.	WEITERE METHODISCHE VORGABEN.....	12
7.1	QUALITÄTSMANAGEMENT	12
7.2	REGELUNGEN FÜR PROJEKTE	12
8.	SCHLUSSBESTIMMUNGEN	13
8.1	VERLETZUNGEN DIESER DIENSTANWEISUNG	13
8.2	FORTSCHREIBUNG DIESER DIENSTANWEISUNG	13
8.3	INKRAFTTRETEN	13

1. Allgemeines zur IT

Die IT der Landeshauptstadt München (LHM) muss der ständig steigenden Komplexität gerecht werden, welche sowohl durch die erhöhte Durchdringung der Geschäftsprozesse mit IT bedingt wird, als auch durch das zunehmende Maß an elektronischer Interaktion zwischen der LHM und ihrer Einwohnerschaft anderen Behörden und Unternehmen. Den Herausforderungen durch Großprojekte, gesetzliche Anpassungen und Digitalisierung stellt sich die Münchner IT durch die Bündelung aller notwendigen Kompetenzen beim IT-Referat (RIT) als Querschnittsreferat auf Augenhöhe mit allen übrigen Referaten und Eigenbetrieben. Die für die Umsetzung der IT-Governance-Funktion erforderlichen Strukturen, Rollen sowie professionellen Methoden und Werkzeuge werden mit dieser Dienstanweisung sichergestellt. Dazu werden die „Dienstanweisung zur Nutzung der Informationstechnik in der Landeshauptstadt München (DA-IT)“ und die „Geschäftsanweisung Informationstechnologie der Landeshauptstadt München (MIT-GA)“ unter dem gemeinsamen Titel „Dienstanweisung IT der Landeshauptstadt München (DA-IT)“ zusammengefasst. Es ist darüber hinaus ein wichtiges Ziel, die Zusammenarbeit partnerschaftlich und konsensorientiert zu gestalten, um möglichst viele Ressourcen gewinnbringend in Lösungsfindungen einfließen zu lassen. Hierzu muss auf der einen Seite ein gewisses Maß an IT-Standards festgelegt werden, ebenso wie es eine starke Kundenorientierung braucht. Diese Dienstanweisung richtet sich somit an alle Beschäftigten der LHM, ungeachtet von Zweck, Ort oder Zeitpunkt des Einsatzes sowie ungeachtet der Art der Nutzung der Informationstechnik.

1.1 Geltungsbereich

Diese Dienstanweisung geht der AGAM vor und gilt für alle Beschäftigten (i. S. d. Art. 4 BayPVG) im Gesamtbereich der Landeshauptstadt München, einschließlich der Eigenbetriebe und des Jobcenters¹. Die Arbeitgeberin / Dienstherrin verpflichtet alle sonstigen Personen, die Aufgaben für die Landeshauptstadt München erfüllen, im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten auf die Beachtung der DA-IT, deren Vorgaben nicht durch die Übertragung von Aufgaben auf Dritte umgangen werden können. Weiterführende oder örtliche Vorschriften² sind im Sinne der DA-IT redundanzfrei zu verfassen und dürfen ihr nicht widersprechen. Änderungen an der Organisation lassen diese Dienstanweisung unberührt. Die DA-IT regelt die Ablauforganisation, Rollen, Gremien und allgemeine Zuständigkeiten, die Zusammenarbeit innerhalb und mit der IT der LHM sowie die Nutzung dienstlicher Informationstechnik und die dienstliche Nutzung privater Endgeräte. Für alle angebotenen IT-Dienstleistungen besteht im Bedarfsfall eine Verpflichtung zur Nutzung durch die Referate und Eigenbetriebe der Landeshauptstadt München. Ausgenommen hiervon sind nur diejenigen Bereiche³, die noch eigene IT-Services betreiben und auch nur für genau diese eigenen IT-Services. Sofern IT-Services vom RIT bezogen werden, gilt die DA-IT vollumfänglich.

1.2 Struktur dieses Dokuments

Da die hier getroffenen Regelungen LHM-weit gelten, finden sich nur Festlegungen, deren Wirkung über das RIT hinausgeht und die Zusammenarbeit mit den übrigen Dienststellen berühren. Die Ziffern 2 bis 4 beschreiben die Regelungen für den Umgang mit der Informationstechnik für alle Beschäftigten. In den Ziffern 5 bis 7 werden die IT-Strukturen der LHM, die Prozesse sowie weitere übergreifende Abhängigkeiten und Verpflichtungen der IT aufgeführt. Auf weitere geltende Regelwerke wird entsprechend verwiesen.

¹ Soweit Informationstechnik oder IT-Services der Landeshauptstadt München genutzt werden und nichts anderes geregelt ist (bestehende Vorschriften im Jobcenter bleiben unberührt).

² z. B. „PC-Dienstanweisung“ oder „Umsetzungsvorschrift Vorgaben für IT-Nutzer“ in den Referaten

³ z. B. für maschinennahe Steuerungen, Gebäude- und Prozessleittechnik, Bühnen- und Vorstellungstechnik, Ton-, Licht- und Inspizientenanlagen, Ausstellungs- sowie Veranstaltungstechnik von RBS Pädagogik, BRAND, MSE, KULT

1.3 Begriffsdefinitionen

Für das klare Verständnis von IT-spezifischen Fachbegriffen sind eindeutige Begriffsdefinitionen notwendig. Für diese Definitionen ist ein stadtweites IT-Glossar⁴ der LHM verbindlich anzuwenden, welches vom IT-Referat gepflegt wird und durch weitere Glossare ergänzt werden kann.

2. Verantwortungsvoller Umgang mit der Informationstechnik

Die eingesetzte Informationstechnik dient u. a. dem effizienten Austausch von Informationen sowie der vereinfachten Zusammenarbeit und darf durch die Nutzer*innen nicht über die freigegebenen Möglichkeiten hinaus verändert oder missbräuchlich verwendet werden. Sofern ein geeignetes dienstliches Endgerät vorhanden ist, besteht die Verpflichtung zur zielgerichteten Nutzung im Rahmen der dienstlichen Aufgabenerledigung. Neben den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit, Ökologie, Sparsamkeit, Ergonomie sowie der pfleglichen Behandlung der Arbeitsplatzausstattung, ist insbesondere die Einhaltung der Datenschutzvorschriften⁵ und des Regelwerks zur IT-Sicherheit⁶ der LHM zu beachten.

2.1 Nutzungspflicht für kollaborative Informationstechnik

Jede aktive Dienstkraft ist zur Nutzung, Pflege und korrekten Konfiguration (inkl. der Zugriffsrechte) des elektronischen Terminkalenders unter Zuhilfenahme aller dafür vorgesehenen Funktionalitäten verpflichtet. Ausgenommen hiervon sind der*die Oberbürgermeister*in, der*die 2. und 3. Bürgermeister*in sowie vollständig vom Dienst freigestellte Personalratsmitglieder, vollständig vom Dienst freigestellte Vertrauenspersonen der Schwerbehinderten und vollständig vom Dienst freigestellte Mitglieder der Jugend- und Auszubildendenvertretungen.

Ebenso ist jede aktive Dienstkraft zur Nutzung des städtischen Intranets (WiLMA) angehalten, soweit dies zum Rahmen der dienstlichen Tätigkeit gehört (Informationsbeschaffung und -bereitstellung). Dies soll die übergreifende Zusammenarbeit verbessern und vor allem einen beschleunigten Informationstransfer ermöglichen.

2.2 Regeln zur Nutzung des Intranet- und Internetzugangs

Die Beschäftigten sind verpflichtet, keine Rechte Dritter, z. B. Persönlichkeitsrechte oder Urheberrechte zu verletzen sowie keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten abzurufen (insbesondere nicht solche, die unter § 130 StGB [Volksverhetzung], §131 StGB [Gewaltdarstellung], §184 StGB [Verbreitung pornographischer Schriften] sowie unter das Jugendschutzgesetz fallen). Beschäftigte, die zur Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben auf derartige Inhalte zugreifen müssen, sind im dienstlich erforderlichen und rechtlich zulässigen Umfang von diesem Verbot ausgenommen. Dabei haben sie jedoch sicherzustellen, dass eine Kenntnisnahme dieser Inhalte durch Nichtberechtigte ausgeschlossen ist.

Zum Schutz der Beschäftigten wird in der Verwaltungsdomäne⁷ ein einheitlicher Webfilter⁸ eingesetzt. Weitere Hinweise zur korrekten Nutzung und zum Verhalten sind den Guidelines⁹ zum Intranet zu entnehmen.

4 <https://wilma.muenchen.de/pages/it-steuerung-management/apps/wiki/it-glossar>

5 <https://wilma.muenchen.de/pages/datenschutz/apps/content/neu-regelwerk>

6 <https://wilma.muenchen.de/pages/it-sicherheit/apps/wiki/regelwerk-zur-it-sicherheit>

7 Alle IT-Endgeräte im Verwaltungsnetz der LHM (z. B. Standard-Arbeitsplatz-PC). Für die pädagogische Domäne im RBS besteht eine Ausnahme, da dort eigene Filter eingesetzt werden.

8 <https://wilma.muenchen.de/pages/it-nutzung-support/apps/wiki/web-internet/list>

9 <https://wilma.muenchen.de/pages/wilma/apps/content/guideline>

2.3 *Private Nutzung des dienstlichen Intranet- und Internetzugangs*

Die private Nutzung des Internet über städtische Endgeräte ist nach Abgabe einer schriftlichen Erklärung möglich. Damit erklären Beschäftigte ihr Einverständnis, dass die Verbindungsdaten und Internetprotokolle gespeichert und zur Feststellung von möglichen Rechtsverstößen herangezogen werden dürfen. Die Abgabe der Erklärung erfolgt in Schriftform gemäß Anlage „**Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung¹⁰ für die private Nutzung des dienstlichen Internetzugangs**“ und ist in die Personalakte (Grundakte) zu verfügen.

Mit Abgabe der Erklärung bei der Referats-/Eigenbetriebs- oder Dienststellengeschäftsleitung darf das Internet nach den folgenden Maßgaben privat genutzt werden:

- a) Die private Nutzung des Internet wird freiwillig gestattet, sie kann im Einzelfall oder auch generell widerrufen werden. Es besteht daher kein Anspruch auf Gewährung bzw. Aufrechterhaltung der privaten Nutzungsmöglichkeit. Diese Gestattung endet auch, wenn Beschäftigte ihre in der Erklärung enthaltene Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Es kann kein Anspruch abgeleitet werden, dass alle im Internet verfügbaren Dienste uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Da einige Dienste durch die Firewall gesperrt sind, können nicht alle Webseiten und Dienste abgerufen werden. Die LHM übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit einer privaten Nutzung des Internets.
- b) Es gelten die unter Ziffer 2.2 aufgeführten Verbote entsprechend.
- c) Es dürfen keine kommerziellen oder sonstigen geschäftlichen Zwecke verfolgt (z. B. Käufe oder Verkäufe über Ebay etc.) oder kostenpflichtige Inhalte abgerufen werden.
- d) Die private Nutzung des Internets (z. B. auch das Surfen auf Angeboten der sozialen Medien, wie z. B. Facebook, die Abwicklung privaten E-Mail-Verkehrs über einen privaten Provider¹¹ usw.) ist dabei nur in bescheidenem Rahmen zulässig. Als bescheidener Rahmen wird eine Nutzung bis zu 15 Minuten am Tag sowie bis zu weiteren 30 Minuten während der Mittagspause angesehen.
- e) Der Dienstbetrieb darf nicht beeinträchtigt werden.
- f) Eine dienstliche Nutzung von privaten E-Mail-Accounts ist nicht zulässig.

2.4 *Äußerungen im Intranet und Internet*

Bei dienstlichen und privaten Äußerungen im Intranet und Internet im Zusammenhang mit der LHM (etwa auf sozialen Medien) sind die Beschäftigten insbesondere verpflichtet,

- a) keine Rechte Dritter (z. B. Persönlichkeitsrechte, Urheberrechte) zu verletzen.
- b) vertrauliche oder interne Informationen über die Landeshauptstadt München, über Kund*innen, Kolleg*innen sowie über Rechtsfälle, Strategien oder Inhalte ihres Arbeitsvertrages etc. vertraulich zu behandeln und in keinem Fall zu veröffentlichen / Dritten gegenüber bekannt zu machen.
- c) bei privaten Äußerungen im Intranet und Internet kenntlich zu machen, dass der Beitrag eine persönliche Sicht widerspiegelt und nicht eine offizielle Verlautbarung der LHM ist.
- d) sich bei persönlichen Kommentaren weder über die LHM, noch über Kolleg*innen oder Kund*innen in herablassender Art und Weise zu äußern, sie gar zu beleidigen

¹⁰ Gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a und Art. 7 DSGVO; vgl. WiLMA-Seite zur DA-IT (Formular hinterlegt)

¹¹ = Anbieter von Internet-/E-Mail-Dienstleistungen, wie z. B. Web.de, Gmx.de

oder zu verleumden.

- e) bei Veröffentlichungen im dienstlichen Auftrag jederzeit die Interessen der Landeshauptstadt München zu wahren.

Hinsichtlich der Nutzung der sozialen Medien wird zusätzlich auf den Leitfaden für den Umgang mit sozialen Medien des Presse- und Informationsamtes der LHM verwiesen („Social Media Guideline“¹²). Für Beschäftigte, die den Auftrag haben, im Rahmen ihrer dienstlichen Aufgaben die sozialen Medien zu nutzen, wird zusätzlich auf die Ziffer 5.10.7 AGAM und die Regelungen für Social Media-Angebote der Landeshauptstadt München (Anlage 3 der AGAM) verwiesen.

2.5 Beachtung Digitaler Barrierefreiheit

Digitale Barrierefreiheit - also die Möglichkeit für alle Menschen, unabhängig von persönlichen Beeinträchtigungen digitalbasierte Inhalte zu nutzen - ist durch alle Beschäftigte zu berücksichtigen, die solche Inhalte erstellen. Die entsprechenden Handlungsanweisungen und Informationen¹³ in WiLMA sind zu beachten.

2.6 Protokollierung

Zur Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Betriebs und zur Feststellung etwaiger Verstöße gegen diese Dienstanweisung, unterliegt jeder Datenverkehr innerhalb des Netzes der LHM und zwischen dem Netz der LHM und dem Internet einer automatischen, vollständigen Protokollierung. Auswertungen finden nur nach den in der Rahmenvereinbarung für Informationstechnik der Landeshauptstadt München (RDVfIT) und den einschlägigen Ausführungsdienstvereinbarungen festgelegten Regelungen statt.

3. Behandlung elektronischer Post

Für die tägliche Dienstpost soll soweit wie möglich der elektronische Postverkehr genutzt werden. Die bestehenden Regelungen zur Behandlung der Postein- und -ausgänge in der AGAM sind, soweit systembedingt übertragbar, auf E-Mails bzw. De-Mails und E-Mails mit qualifizierter elektronischer Signatur entsprechend anzuwenden. Elektronische Nachrichten können, soweit gesetzlich nicht Schriftform vorgeschrieben ist, in gleicher Weise rechtserheblich sein wie Schriftdokumente. Viele Verwaltungs- und Rechtsgeschäfte unterliegen noch besonderen Formvorschriften. Bei elektronischer Kommunikation ist deshalb darauf zu achten, dass insbesondere gesetzliche Formvorschriften eingehalten sind (z. B. Verwendung der elektronischen Signatur).

Die Hinweise zur „Elektronischen Kommunikation mit der Stadtverwaltung München – Zugangseröffnung“¹⁴ ergänzen hinsichtlich des Umgangs mit E-Mails bzw. De-Mails, Besonderen Behördenpostfächern (BeBPo) sowie der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) diese Dienstanweisung.

3.1 Einrichtung von Postfächern

Die folgenden Festlegungen gelten grundsätzlich. Notwendige Abweichungen sind mit dem IT-Referat abzustimmen.

3.1.1 Für die Landeshauptstadt München

Für die Landeshauptstadt München sind zentrale E-Mail-Postfächer (**rathaus@muenchen.de** und **poststelle@muenchen.de**) sowie ein zentrales E-Mail-Postfach für De-Mail (**poststelle@muenchen.de-mail.de**) eingerichtet.

¹² <https://wilma.muenchen.de/pages/stadtweite-presse-und-oeffentlichkeitsarbeit/apps/wiki/social-media-2>

¹³ <https://wilma.muenchen.de/workspaces/digitale-barrierefreiheit-in-der-lhm/apps/wiki/startartikel>

¹⁴ vgl. hierzu <http://www.muenchen.de/rathaus/Kontakt/Elektronische-Kommunikation.html>

3.1.2 Für Organisationseinheiten und Funktionen

Für alle Organisationseinheiten in der Verwaltungsdomäne und wichtige Funktionsträger werden E-Mail-Postfächer sowie – bei Bedarf – Postfächer für De-Mail nach folgendem grundsätzlichen Schema eingerichtet:

- **organisationseinheit.referatskürzel@muenchen.de** sowie
- **organisationseinheit.referatskürzel@muenchen.de-mail.de**

Für alle Organisationseinheiten außerhalb der Verwaltungsdomäne werden E-Mail-Postfächer mit einem Kürzel zur Kennzeichnung der Domäne nach folgendem grundsätzlichen Schema eingerichtet:

organisationseinheit.referatskürzel@domänkürzel.muenchen.de¹⁵.

Die Verwendung von E-Mail-Adressen, die nicht aus der Domäne „@muenchen.de“ oder „@ems.muenchen.de“ stammen, ist nur dann zulässig, wenn die genannten Adressen aus technischen Gründen nicht zur Verfügung gestellt werden können. Die Referatskürzel müssen eindeutig sein und werden daher durch das Direktorium unter vorheriger Absprache mit den Referaten festgelegt. Für Organisationseinheiten mit großer Öffentlichkeitswirksamkeit oder aus sonstigem wichtigem Grund kann das Referatskürzel im organisationsbezogenen E-Mail-Postfach entfallen.

3.1.3 Für Personen

Die personenbezogene E-Mail-Adresse ist grundsätzlich nach folgendem Schema aufgebaut: **vorname.nachname@muenchen.de**.

3.2 Ausschluss der privaten Nutzung

Der dienstliche E-Mail-Anschluss darf **nicht** für private Zwecke benutzt werden. Das bedeutet, dass private E-Mails über den dienstlichen E-Mail-Anschluss nicht versendet werden dürfen, und die dienstliche E-Mail-Adresse anderen nicht als Empfängeradresse für private E-Mails genannt werden darf. Werden dennoch private E-Mails empfangen, dürfen die Inhalte nicht auf dienstlichen Endgeräten gespeichert werden.

Außerdem sind diese privaten E-Mails, ggf. nach einer notwendigen Weiterleitung an die private E-Mailadresse, zu löschen. Der bzw. die Absender*in ist darauf hinzuweisen, dass der dienstliche E-Mail-Zugang lediglich zu dienstlichen Zwecken genutzt werden darf und folglich keine weiteren privaten Nachrichten an den dienstlichen E-Mail-Anschluss gesandt werden sollen.

3.3 E-Mail-Verteiler

Mit E-Mail-Verteilern können E-Mails gezielt und gleichzeitig an mehrere Empfänger verteilt werden. Die Verwendung von E-Mail-Verteilern ist grundsätzlich zulässig. Automatisch gebildete Verteiler beinhalten nur interne E-Mail-Adressen.

Sollen (manuelle) Verteiler erstellt werden, die auch externe E-Mail-Adressen (nicht „@muenchen.de“) beinhalten, so werden diese über „**listserver@lists.muenchen.de**“ zentral beauftragt und dezentral gepflegt. Solche Verteiler sind auf das notwendige Maß zu beschränken und die Bestimmungen von Ziffer 3.5 sind besonders zu beachten.

3.4 Posteingang

Zur Filterung unerwünschter E-Mails (Spam) wird ein zentraler Spamfilter eingesetzt. Eingehende Spam-E-Mails oder sonstige zweifelhafte E-Mails sind mit vollständiger

15 z. B.: organisationseinheit.referatskürzel@ems.muenchen.de

Kopfzeile zur Optimierung des Spam-Filters an **spam@muenchen.de** weiterzuleiten. Der E-Mail-Client soll ständig im Hintergrund aktiv sein, damit der Eingang neuer Nachrichten sofort erkannt wird. Ist dies nicht realisierbar, ist das E-Mail-Postfach nach Möglichkeit zweimal pro Arbeitstag auf Neueingänge zu überprüfen.

Für die zentralen E-Mail-/De-Mail-Postfächer der Landeshauptstadt München ist das Direktorium (s. Ziffer 3.1.1) zuständig. Für die Funktionspostfächer der Organisationseinheiten – derzeit E-Mail-/ De-Mail-/ BeBPO – ist jeweils eine verantwortliche Dienstkraft zu bestimmen. Diese beantwortet die eingegangene elektronische Post oder leitet sie an die zuständigen Stellen bzw. Personen weiter. Hierfür ist eine geeignete Vertretungsregelung zu treffen, damit das Funktionspostfach auch bei Abwesenheit der verantwortlichen Dienstkraft auf Neueingänge überprüft werden kann. Es ist – insbesondere bei De-Mail und BeBPO – zu beachten, dass möglicherweise Fristen zu laufen beginnen.

Erkennbar falsch adressierte E-Mails sind nach Möglichkeit an die richtige Stelle oder – falls dies nicht möglich ist – die zentralen E-Mail-/ De-Mail-/ BeBPO-Postfächer der Landeshauptstadt München weiterzuleiten. Der Absender ist von der Weiterleitung durch E-Mail zu unterrichten (Abgabennachricht). Ist die zuständige Stelle nicht zu ermitteln, erfolgt eine Rücksendung an den Absender. Ist eine eingegangene Nachricht auch nach Abklärung mit dem Absender nicht lesbar, so ist das jeweils zuständige Kundencenter im IT-Referat zu informieren.

3.4.1 Regelung bei Abwesenheit

Sofern dienstlich erforderlich, sind durch die Dienststellen Regelungen für die Behandlung von elektronischer Post zu treffen, die während einer Dienstabwesenheit von Beschäftigten eingeht. In jedem Fall ist eine Abwesenheitsmeldung im automatischen Antworttext notwendig, die i. d. R. folgende Angaben enthält:

- a) voraussichtliche Dauer der Dienstabwesenheit,
- b) Benennung mindestens einer alternativen E-Mail-Adresse (keine Verteiler),
- c) ggf. zusätzlich die Telefonnummer der jeweiligen Vertretung sowie
- d) einen klaren Hinweis darauf, wie mit der eingegangenen E-Mail umgegangen wird.

Sollte darüber hinaus von Weiterleitungsfunktionen Gebrauch gemacht werden (insbesondere „Weiterleitung in Kopie“, „direkte Weiterleitung“ bzw. „Umleitung“), so ist im Rahmen der persönlichen Sorgfalts- und Verschwiegenheitspflichten durch die Beschäftigten eigenverantwortlich zu prüfen, inwieweit eine Weiterleitung rechtlich zulässig ist (vgl. Ziffer 3.5). Es ist jedoch unzulässig, Einstelloptionen zu aktivieren, die zur vollständigen automatischen Löschung von eingehenden E-Mails innerhalb der Landeshauptstadt München führen würden, damit jederzeit die weitere Bearbeitung der damit verbundenen Themen sichergestellt ist.

Bei einer vorhersehbaren Abwesenheit haben die Beschäftigten entsprechend den dienstlichen Erfordernissen sowie im Rahmen der zuvor durch die Dienststelle festgelegten Regelungen eigenverantwortlich zu veranlassen, dass die vorgenannten Vorgaben umgesetzt werden. Wird festgestellt, dass dies unterblieben ist, so ist von der Dienststelle unverzüglich die Aktivierung des automatischen Antworttextes mit Hinweis auf die voraussichtliche Dauer der Dienstabwesenheit und die weitere Behandlung der eingegangenen E-Mail zu veranlassen.

Weiterleitungsfunktionen dürfen dabei nur dann und nur insoweit aktiviert werden, als diese Behandlungsform für den Fall einer Aktivierung von der Inhaberin bzw. dem Inhaber

der E-Mailadresse zuvor ausdrücklich festgelegt worden ist. Bei der Verwendung einer „Weiterleitung in Kopie“ können, z. B. nach Rückkehr aus dem Urlaub und Rücksprache mit der jeweiligen Vertretung, die im Urlaub eingegangenen E-Mails zur Entlastung gelöscht werden. Dies gilt entsprechend bei nicht vorhersehbaren Abwesenheiten.

3.4.2 Einsichtnahme in Ausnahmefällen

Bei Dienstabwesenheit von Beschäftigten liegt es in der Entscheidung der*des jeweiligen Vorgesetzten, im Fall einer dringenden dienstlichen Notwendigkeit das Passwort zurücksetzen zu lassen, um Einsicht in das personenbezogene E-Mail-Postfach der*des Betroffenen nehmen zu können. Soweit möglich, soll das Einverständnis der*des Betroffenen in eine solche Einsichtnahme vorab telefonisch oder auf anderem Wege eingeholt und dokumentiert werden. Die Einsichtnahme ist zeitlich und inhaltlich auf den dienstlich notwendigen Umfang zu begrenzen. Sie erfolgt unter Hinzuziehung der jeweils zuständigen örtlichen Personalvertretung und Datenschutzbeauftragten.

Erkennbar persönliche und private E-Mails dürfen nicht geöffnet werden. Die Einsichtnahme und die dringende dienstliche Notwendigkeit hierfür sind zu dokumentieren. Die*der Betroffene wird von der/dem jeweiligen Vorgesetzten über die Einsichtnahme unverzüglich informiert.

3.5 Postausgang; Datenschutzhinweise

Beim Versand von elektronischer Post innerhalb der Domäne „@muenchen.de“ an personenbezogene E-Mail-Adressen sind ggf. dem Schutzbedarf der Informationen entsprechend angemessene Schutzmaßnahmen zu treffen. So ist bei Informationen, die den Adressaten nur persönlich zur Kenntnis gelangen dürfen (z. B. Mitteilungen zum persönlichen Lebensumfeld des Adressaten oder Berufsgeheimnisträger nach § 203 StGB), die Nutzung dieser E-Mail-Adresse nur dann zulässig, wenn sichergestellt ist, dass die Umleitungsfunktionen der Adressaten deaktiviert sind und eine verschlüsselte Übermittlung der Informationen erfolgt. Andernfalls sind diese Informationen telefonisch oder unter Umschlag per Dienstpost zu übermitteln.

Beim Versand elektronischer Post an Empfänger außerhalb der Domäne „@muenchen.de“, sollen grundsätzlich organisations- bzw. funktionsbezogene E-Mail-Adressen verwendet werden. Die Manipulation von E-Mails (z. B. Verfälschung der Absenderangaben oder des Inhalts) ist verboten.

Informationen dürfen nur dann per E-Mail an Externe mit E-Mail-Adressen außerhalb der Domäne „@muenchen.de“ versendet werden, wenn die folgenden zwei Bedingungen erfüllt sind:

- a) Die Übermittlung ist zulässig, weil insbesondere die Empfänger der E-Mail zum Kreis derer gehören, die zur Kenntnis der Informationen berechtigt sind **und**
- b) die Informationen klassifiziert sind und die E-Mail dem Schutzbedarf der Informationen und den IT-Sicherheitsvorgaben¹⁶ entsprechend gesichert wird.

Bei Vorliegen der vorgenannten Bedingungen dürfen auch schützenswerte Daten per E-Mail an berechtigte externe Empfänger außerhalb der Domäne „@muenchen.de“ gesendet werden, wenn die E-Mail mit geeigneten, dem Stand der Technik entsprechenden kryptographischen Methoden verschlüsselt wird. Die automatische Kopie oder Weiterleitung an Empfänger außerhalb der Domäne „@muenchen.de“ ist grundsätzlich **unzulässig**. Abweichungen sind mit dem Informationssicherheitsmanagement und dem zuständigen Datenschutzbereich zu klären.

Beim Versenden elektronischer Post an mehrere Empfänger (z. B. auch über einen

¹⁶ siehe <https://wilma.muenchen.de/pages/it-sicherheit/apps/wiki/regelwerk-zur-it-sicherheit>

Verteiler) ist insbesondere darauf zu achten, ob den Empfängern die E-Mail-Adressen der übrigen Empfänger übermittelt werden dürfen. Ist dies nicht der Fall, weil es beispielsweise auch Adressaten außerhalb der Domäne „@muenchen.de“ gibt, ist die Blind-Carbon-Copy-Funktion (BCC) zu verwenden¹⁷. Des Weiteren ist die Verwendung von Verteilern **unzulässig**, wenn personenbezogene Daten übermittelt werden sollen. Hierfür sind ausschließlich persönliche oder Gruppenpostfächer zu verwenden.

3.5.1 Anlagen in Dateiform (Attachments)

Attachments sind grundsätzlich zulässig. Spezielle Dateiformate¹⁸ sollen nur dann versandt werden, wenn bekannt ist, dass der Empfänger diese Dateien auch lesen kann. Von dem Versand ausführbarer Dateien oder Skripte als Anhang zu einer E-Mail (Attachment) ist abzusehen.

Dateien wie z. B. elektronische Text-Dokumente, Präsentationen etc. dürfen ausschließlich dann in einem bearbeitbaren Format an berechnete externe Empfänger versendet werden, sofern das entsprechende Dokument zur Weiterverarbeitung bestimmt ist. Andernfalls ist grundsätzlich das PDF-Format zu verwenden.

3.5.2 Betreff und Gestaltung der E-Mail; Absenderangaben

E-Mails sind mit einem aussagekräftigen Betreff zu versehen, um dem*der Empfänger*in den Überblick über die eingegangenen Nachrichten zu erleichtern. Aktenzeichen sind, soweit bekannt, zu verwenden. E-Mails können sowohl im Textformat als auch im HTML-Format versendet werden.

Die E-Mail muss die absendende Behörde/Dienststelle eindeutig erkennen lassen. Dies gilt sowohl für den verwaltungsinternen E-Mail-Austausch als auch für die Kommunikation mit Externen. Um hierbei ein einheitliches Erscheinungsbild (Corporate Identity) zu vermitteln, ist die Standardsignatur des jeweiligen Referates für die Absenderangabe zu verwenden. Die Mindestanforderungen an die Standardsignaturen sind in WiLMA¹⁹ hinterlegt.

Bei E-Mails nach Extern soll in der Absenderangabe zusätzlich ein Link auf die Hinweise zur „Elektronischen Kommunikation mit der Stadtverwaltung München – Zugangseröffnung“ mit aufgenommen werden.

3.6 Ablage

Die Grundsätze einer ordnungsgemäßen Aktenführung gelten sinngemäß auch für ein- und ausgehende elektronische Dokumente. Werden zu einem Vorgang Papierakten geführt, sind die elektronischen Dokumente - soweit sie für den Vorgang von Bedeutung sind - auszudrucken und zu den jeweiligen Akten zu nehmen. Dies gilt nicht, sofern ein elektronischer Akt geführt wird. Nicht bedeutsame E-Mails sind nach Durchsicht zu löschen, wobei ggf. weitere spezifische Regelungen zur Löschung zu beachten sind.

Für den Vorgang bedeutsame Nachrichten sind nach den bestehenden Regelungen abzulegen. Sobald etwaige Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind oder die Nachrichten nicht mehr benötigt werden, sind sie zunächst dem Stadtarchiv anzubieten und sodann gemäß geltenden datenschutzrechtlichen Regelungen zu löschen.

¹⁷ Im rein innerdienstlichen E-Mail-Verkehr ist von der Verwendung der BCC-Funktion abzusehen.

¹⁸ z. B. aus Fachanwendungen

¹⁹ <https://wilma.muenchen.de/pages/it-nutzung-support/apps/wiki/haeufige-fragen-faq> bzw.

<https://wilma.muenchen.de/pages/it-nutzung-support/apps/wiki/haeufige-fragen-faq/list/view/dda567de-7e21-4d73-a858-9f5c621b0d4e?currentLanguage=NONE>

4. Mobile Endgeräte und dienstlicher Telefonanschluss

Das IT-Referat regelt die technischen, ergonomischen und fiskalischen Nutzungsbedingungen auch für den Einsatz von mobilen Endgeräten innerhalb und außerhalb der Dienststellen und sorgt für die notwendige Transparenz. Sofern eine dienstliche Notwendigkeit besteht, können mobile Endgeräte mit nach Hause oder in das In- und Ausland mitgenommen werden. Für eine Nutzung im Ausland ist ggf. von den Beschäftigten beim IT-Dienstleister die Freischaltung von Leistungsmerkmalen zu veranlassen. Weitere Regelungen zu dienstlichen Mobiltelefonen trifft die AGAM.

Für dienstliche Telefonanschlüsse gilt, dass eine Weiterleitung auf die private Telefonnummer dann zulässig ist, wenn kein geeignetes dienstliches Endgerät (z. B. Mobiltelefon oder Notebook mit VoIP-Funktion) vorhanden und die Weiterleitung, z. B. im Rahmen einer genehmigten Telearbeit (Homeoffice, vgl. DV-MoHo²⁰), erforderlich ist.

5. Organisation, Rollen und Gremien

Die IT der Landeshauptstadt München wird durch das IT-Referat mit dem gesamtstädtischen IT-Dienstleister it@M und den GPAMs (siehe Ziffer 5.2) der Referate und Eigenbetriebe abgebildet. Dazu werden sämtliche notwendigen Kompetenzen gebündelt und die Zusammenarbeit mit den Referaten und Eigenbetrieben über entsprechende Prozesse und Gremien sichergestellt. Zur besseren Beratung und Behandlung bestimmter Themen können die Gremien Expertengruppen (sog. Boards und Communitys) einrichten. Eine entsprechende Liste²¹ ist in WiLMA zu finden. Das stadtweit relevante Gremium für die Zusammenarbeit aller Referate und Eigenbetriebe mit der IT ist das „IT-Governance-Gremium“ (siehe Ziffer 5.1).

Es ist sicherzustellen, dass die Beschäftigten der Fachrichtung IT grundsätzlich mittels zutreffender (im weit überwiegenden Teil standardisiert beschriebener) Stellenbeschreibungen ihren Platz und ihre Aufgaben innerhalb der IT-Organisation verstehen und adäquat wahrnehmen können. Den Personen, die Aufgaben der Steuerung für Projekte, IT-Sicherheit, Prozesse und Services übernehmen, werden die notwendigen Befugnisse übertragen, damit sie die Steuerungsverantwortung tatsächlich wahrnehmen können.

5.1 IT-Governance-Gremium

Das IT-Governance-Gremium ist das gemeinsame verwaltungsinterne Abstimmungsgremium für die GPAMs und das RIT. Es dient als gemeinsame Plattform für die Entscheidungsfindung und den Austausch in IT-Angelegenheiten. Den Vorsitz hat das RIT. Das IT-Governance-Gremium gibt sich eine Geschäftsordnung, in der alle Regelungen zur Zusammensetzung, den Aufgaben, der Beschlussfassung und der Geschäftsführung festgeschrieben sind. Sämtliche Linienzuständigkeiten bleiben unberührt.

5.2 Geschäftsprozess- und Anforderungsmanagement

Die Bereiche zum Geschäftsprozess- und Anforderungsmanagement in den Referaten und Eigenbetrieben (GPAM) nehmen an der Schnittstelle zum IT-Referat folgende Aufgaben mit IT-Bezug wahr:

- Geschäftsprozessmanagement (GPM)
- Fachliches Anforderungsmanagement (AM) inkl. der Projektportfolioplanung
- Projektmanagement (PM)
- Fachliche Dienstleistungen, dazu gehören fachliche Konfiguration, Zulassung von neuen Beschäftigten, Formulareservice, fachliches Testen usw.

²⁰ <https://wilma.muenchen.de/pages/telearbeit2/apps/content/dv-moho-mit-aenderungen>

²¹ <https://wilma.muenchen.de/pages/it-steuerung-management/apps/wiki/it-gremien-und-boards>

Die drei Bereiche GPM, AM und PM können, je nach Größe des GPAM, auch zusammengefasst werden. Weiterhin nimmt das GPAM die Vertretung der Fachbereiche im Service-Level-Management-Prozess wahr. Im GPAM werden überdies Aufgaben der IT-Sicherheit, des Veränderungsmanagements und des Data-Privacy-Managements wahrgenommen, sofern die entsprechenden Funktionen nicht bereits einem anderen Bereich im Referat/Eigenbetrieb zugeordnet worden sind.

5.3 Revisionsamt

Das Revisionsamt ist, wie die übrigen Kleinsteinheiten (Markthallen München, Münchner Kammerspiele), den GPAMs gleichgestellt. Die Gleichstellung mit den GPAMs bedeutet, dass Leistungen und Services über die*den zuständige*n Facharchitekt*in oder im RIT direkt beauftragt und entsprechende Servicevereinbarungen abgeschlossen werden dürfen, sofern alle einschlägigen Prozesse eingehalten werden. Darüber hinaus ist das Revisionsamt berechtigt, alle erforderlichen Informationen aus allen Referaten und Eigenbetrieben im Rahmen seines gesetzlichen Prüfauftrags abzurufen. Dies umfasst auch die Teilnahme an Gremiensitzungen und Besprechungen sowie den Zugang zu allen sonstigen Informationsquellen.

6. Prozesse der IT

Alle Prozesse der IT sind in ihrem aktuellen Status dem Prozessportal²² in WiLMA verbindlich zu entnehmen. Auf deren explizite Nennung sowie die Beifügung von Anlagen zu dieser Dienstanweisung kann insoweit verzichtet werden. Die Verantwortung für die Fortschreibung der Modelle und Geschäftsobjekte tragen die Prozessverantwortlichen (PV). Die IT arbeitet für die Planung und Umsetzung von IT-Projekten in allen Referaten und Eigenbetrieben mit Hilfe des „Prozessmodell IT-Service“. Hierin werden die genauen Eingangsbedingungen, Prozesse, Rollen und (Zwischen-)Ergebnisse dargestellt, die zur erfolgreichen Erstellung oder Änderung eines IT-Services zwingend benötigt werden. Die Steuerung und Modellierung der IT-Prozesse der Landeshauptstadt München erfolgt entsprechend der festgelegten Standards²³. Die Fortschreibung dieser Standards erfolgt durch das RIT und POR gemeinsam in dem dafür eingerichteten „Innovationsbereich Geschäftsprozessmanagement“²⁴. Die Interessen der Fachbereiche und der gleichzeitige Durchgriff für die Digitalisierung der LHM werden somit sichergestellt.

7. Weitere methodische Vorgaben

7.1 Qualitätsmanagement

Die Qualität der IT-Dienstleistungen der LHM hat neben der Wirtschaftlichkeit einen sehr hohen Stellenwert. Sämtliche Entscheidungen sollen immer auch im Lichte des Qualitätsansatzes getroffen werden. Der nachhaltige Einsatz international anerkannter und möglichst auf den Öffentlichen Sektor zugeschnittener Methoden ist anzustreben. Das IT-Referat führt dazu schrittweise ein Qualitätsmanagement ein, dessen Vorgaben in den IT-Prozessen sowie bei der Durchführung von IT-Projekten durch alle Dienststellen einzuhalten sind.

7.2 Regelungen für Projekte

Die Festlegungen zur übergreifenden und erfolgreichen Zusammenarbeit innerhalb von IT-Projekten im Leitfaden „ProjektPLUS“ gelten verbindlich für alle Bereiche und

²² <http://adoprowip004.srv.muenchen.de/APP/?auto-login=reader>

²³ <https://wilma.muenchen.de/pages/it-steuerung-management/apps/wiki/it-prozessmanagement>

²⁴ Virtueller Zusammenschluss aus POR und RIT (vgl. Beschluss „Weiterentwicklung und Koordinierung des stadtweiten Geschäftsprozessmanagements (GPM) als Grundlage für die Digitalisierung“ SV-Nr. 14-20 / V 13507, VPA am 06.02.2019 und VV am 13.02.2019)

Beschäftigten der LHM. Hierin werden Methoden, Artefakte sowie Kommunikations- und Berichtsregeln festgelegt, die für eine erfolgreiche Planung, Steuerung und Durchführung notwendig sind.

8. Schlussbestimmungen

8.1 Verletzungen dieser Dienstanweisung

Wenn Verstöße gegen die Bestimmungen dieser Dienstanweisung festgestellt werden, werden ggf. Sensibilisierungsmaßnahmen oder erneute Einweisungen durchgeführt. Unabhängig von strafrechtlich relevanten Tatbeständen sind arbeits- bzw. disziplinarrechtliche Folgen nicht ausgeschlossen.

8.2 Fortschreibung dieser Dienstanweisung

Notwendige Änderungen, die sich z. B. durch IT-Projekte oder neue Gesetze etc. ergeben, werden durch Fortschreibung oder nötigenfalls durch Ergänzungen der DA-IT berücksichtigt. Die IT-Projekte tragen dafür Sorge, notwendige Änderungen entsprechend transparent darzustellen, bis diese in der DA-IT umgesetzt worden sind. Änderungen an sonstigen externen Regelungsobjekten und IT-Prozessen werden durch die Umsetzung und Kommunikation der jeweiligen Prozessverantwortlichen (PV) wirksam.

8.3 Inkrafttreten

Diese Dienstanweisung tritt mit Datum der Unterzeichnung in Kraft. Gleichzeitig treten folgende Dienstanweisungen außer Kraft:

- „Dienstanweisung zur Nutzung von Informationstechnik in der Landeshauptstadt München (DA-IT)“ vom 24.05.2018
- Geschäftsanweisung Informationstechnologie der Landeshauptstadt München (MIT-GA) (Version 2.0) vom 16.01.2016

München, **11.11.2021**

- im Original gez. -

Thomas Bönig

IT-Referent