



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Einführung neuer Services

Ein kurzer Überblick

Dr. Andrea Bairl, KM55



München.
Digital. Erleben.

Wichtige Bestandteile in der Serviceeinführung



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

- **Checkliste**
- **IT-Sec und Datenschutz**
- **Konformitätserklärung**
- **Einführung beim Servicedesk**
- **ServiceNow als Ersatz für Iteraplan**

- **Wichtige Ansprechpartner:**
- **KM76 für Checkliste und Prozessbegleitung**
- **KM72 für ServiceNow-Einträge zu Services**
- **CCE C4U zu Cloud-Services**



- **Checkliste herunterladen**
- **Changeticket eröffnen**
- **Formulare zusammentragen**
- **Service/Serviceangebot beantragen
in SNOW über
Fachanwendungen -> IT -> IT ServicePortal**
- **Anmeldung beim Datenschutz und IT-Sec**
- **PSP-Nummer beantragen**

Neuer Service

Beauftragen Sie die Neuanlage eines Services und eines Serviceangebotes im Portfolio




Serviceangebote können erst in der Phase „Katalog“ zum Protokollieren von Tickets verwendet werden.

* Erforderlich


*Service-Typ

Business-Service

*Portfolio

 Business Services

*Taxonomieknoten

 KC 5 betreute Services

Checkliste



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Zu finden in Confluence: Checkliste in Confluence

Dort auch als Excelliste verfügbar

- **Führt durch den Prozess:**
enthält Hinweise zu Ansprechpartnern und Links für weitere Formular
- **Dient der Selbstkontrolle:**
 - wie weit bin ich mit der Serviceeinführung,
 - was sind die nächsten Schritte,
 - wen muß ich als nächstes über den neuen Service informieren

Phase	Nr	Aktivität	Ausführende Stelle	Abnehmende Stelle	Erledigt am (bei Erledigung der Aktivität ausfüllen)	Unterstützende Stelle / Kontakt	Erwartete Ergebnisse (siehe auch die Release Checkliste in Confluence)	Links zu Ergebnissen (bei Erledigung der Aktivität ausfüllen)
Anforderungsqualifizierung (Phase 1)	1.01	Change-Ticket ist eröffnet. (Bekanntgabe des Projektes)	SD oder Projekt		<Anlagedatum Changeticket>	itm.km76.betriebsuebernahmen@muenchen.de	- Changeticket	
	1.10	Service / Angebot (Geschäft / Technisch) ist angelegt bzw. ergänzt.	SD oder Projekt	Serviceportfolio Manager		itm.km72@muenchen.de	- Serviceangebot	
	1.15	Geschäfts-anwendungsgruppe und fachliche Schnittstellen sind dokumentiert.	SD oder Projekt			itm.km72@muenchen.de	- Service	
	1.25	Datenschutzanforderungen sind erhoben.	SD oder Projekt				- Geschäfts-anwendungsgruppe	
	1.35	Bei neuen Services ist IT-Sicherheit einbezogen.	DevOps ETM oder Projekt		<Anlagedatum RA-Ticket>	ism.rm@muenchen.de	- fachliche Schnittstellen	
	1.55	IT-Strategie ist eingehalten.	DevOps ETM oder Projekt			RIIT-A1		Anlage 1 zur Konformitätserklärung : Formular Schutzbedarfsfeststellung.xlsx
	1.70	Betrieb ist in MBUC-Entscheidung einbezogen.	DevOps ETM oder Projekt					Anlage 2 zur Konformitätserklärung : Designvorgabe IT-Strategie.docx
	MS5	MBUC Entscheidung liegt vor.						
Anforderungsbearbeitung (Phase 2)	2.01	Testkonzept ist erstellt. (inkl. Planung Testumgebungen)	SD oder Testmanager			htesten-bei-der-ihm@muenchen.de	- Testkonzept	
	2.05	Bei Major Release ist IT-Sicherheit eingebunden.	SD oder Projekt		<Anlagedatum RA-Ticket>	ism.rm@muenchen.de		
	2.15	Datenschutz ist eingebunden.	SD oder Projekt				Datenschutzbeauftragter (siehe ReleaseCheckliste in Confluence)	
	2.20	Ansprechpartner für Designvorgabe Technologiefolgeabschätzung sind einbezogen.	SD oder Projekt			gesamtpersonalat@muenchen.de		
	2.23	Ansprechpartner für Designvorgabe Querschnittsaufgaben sind einbezogen.	SD oder Projekt				siehe ReleaseCheckliste in Confluence	
	2.25	Finanzcontrolling ist informiert.	SD oder Projekt			itm.financecontrolling@muenchen.de		
	2.30	Betriebsstabilität / Business Impact Analyse / Wiederherstellungsplan ist angestoßen.	SD oder Projekt			itm.bcm@muenchen.de		
	2.35	Betriebshandbuch wird initial erstellt.	SD oder Projekt			itm.ibs442@muenchen.de		Wiki: Betriebshandbuch
	2.60	Start CAB ist initiiert.	SD oder Projekt		<Change-Ticket/ Notiz: StartCAB Email-Datum>	itm.km76.betriebsuebernahmen@muenchen.de		
	MS7	Anforderungsbearbeitung ist abgeschlossen.						

- Wird zum Start-Cap und zum Ende der Serviceeinführung an das Changeticket angehängt;



München.
Digital. Erleben.

Changeticket



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

Link in ServiceNow: Normalen Change erstellen

- Servicebeschreibung
- Für welche Referate?
- Einführungstermin
(wenn bekannt)
- Wer testet die Einführung?

Landeshauptstadt München | Alle | Favoriten | Verlauf | Arbeitsbereiche | Change-Anforderung - CHG0060189

Change-Anforderung CHG0060189

Kategorie: Sonstige | Status: Abgeschlossen

* Service: Konfliktbegleitung | Konfliktstatus: Konflikt

Betroffene Fachanwendungen: | Letzter Lauf des Konflikts: 22.06.2023 13:29:02

Konfigurationselement: | * Zuweisungsgruppe: KM76 - Servicebereich Betriebseinführung

* Eintrittswahrscheinlichkeit: unwahrscheinlich | Zugewiesen an: Heinz-Dieter Atzkern

* Schadensausmaß: gering | Standard-Change-Vorlage, Version:

Risiko: Minor

* Kurzbeschreibung: S-Konfliktbegleitung (<http://kobit.muenchen.de>)

Beschreibung: Beschreibung inhaltlich KoBIT:
Personen als Anlaufstellen vor Ort und stadtweit, können alle individuell angesprochen werden>> KoBITApp: Anlaufstellen
-transparente Strukturen: Wege der Konfliktbearbeitung>> Methodenkoffer
-Instrumente und Methoden der Konfliktklärung>> KoBITApp:Erfahre mehr: Methodenkoffer, DV Fair, Methodenkoffer, FAQ
-die KoBIT ist eine weitere, niederschwellige, digitale Anlaufstelle für Kolleg*innen, die Unterstützung in Konflikten suchen.
-KoBITApp ist Teil der Konfliktprävention: sich zeitnah, zeit- und ortsunabhängig informieren können, wie man Konflikte im RIT bearbeiten kann; bin ich bereits in einem Konflikt?
Hast du einen Konflikt oder hat der Konflikt dich?
-Ort, an dem man alle Anlaufstellen findet, die bei Konflikten/schwierigen Situationen unterstützen können, referatsintern und stadtweit-zentral. Jede Anlaufstelle wird kurz beschrieben, inklusive Schwerpunkten, des Schnittstelle zu WiLMA-Seiten und direkt zum Gruppenpostfach; die KonfliktbegleitungsApp soll auch die enge Vernetzung/Abstimmung der Anlaufstellen aufzeigen, gewünscht ist referatsübergreifende Zusammenarbeit
-Mit Hilfe Unterstützungsfinder können mit Hilfe von wenigen Fragen die Anlaufstellen aufgezählt werden, die in dieser Konstellation am besten helfen können. Die Ergebnisse der Fragen erscheinen am Schluss, ebenso Möglichkeit direkt E-Mail an entsprechende Anlaufstelle inklusive Antworten und Freifeld zu schicken
-Des Weiteren gibt es einen Glossar, um Fachbegriffe nachlesen zu können, FAQ und Downloads zu wichtigsten Informationen rund um das Konfliktmanagement
-Überblick über die Eskalationsstufen und passende Instrumente und Methoden, die Dienstvereinbarung "Fairer Umgang" digitalisiert.
-weiter gedacht: Infos und Schulungsformate (spielerisch) für die Beschäftigten> Lernwelt

Beschreibung technisch:
Es handelt sich um eine eigenentwickelte Webanwendung, die in der Referenzarchitekturumgebung betrieben wird.

Der Early-Life-Beginn hat sich wegen technischer Schwierigkeiten in der Referenzarchitektur auf 02.11.2022 verschoben. Wir bitten um Einberufung des StartCaps bis dahin. Der Early-Life wird nur beim IT-Referat stattfinden. Die Bereitstellung für die anderen Referate folgt in einem späteren Schritt.

* Betroffene Referate: IT-Referat

Formulare in WiLMA-Arbeitsraum IT-Steuerung & -Management:

Zu finden unter:

IT-Arbeitshilfen ->

Vorlagen & Good Practices ->

IT-Lösungsmanagement
(Anforderungsmanagement
und Transition Management)



IT-Steuerung & -Management

Wie werden IT-Projekte in der LHM gesteuert und verwaltet? Welche Prozesse, Regelungen und Services gibt es hierfür?

1061 Abonnent*innen

AKTUELLES

- Neuigkeiten
- Blog
- Projekte & Programme

IT-ARBEITSHILFEN

- Vorlagen & Good Practices**
- IT-Serviceportfolio
- IT-Abkürzungsverzeichnis
- IT-Glossar

IT-STEUERUNG

- IT-Strategie
- IT-Gremien und Boards
- IT-Beschlusswesen

Überblick

IT-Vorlagen und Good Practices (Gelbe Seite)

22. Juni 2022, 09:33

Diese Seite enthält eine Liste mit Links zu thematischen Dokument-Übersichten. Die dort enthaltenen Dokumente liegen - soweit bereits vorhanden - in zwei Versionen vor: Einer leeren **Dokumentenvorlage** und einer **Ausfüllanleitung**, die für jeden Abschnitt eine Beschreibung enthält.

Zusätzlich gibt es für einige Dokumente sogenannte **Good Practices**, welche an einem Beispiel illustrieren, wie die jeweiligen Dokumente zu verwenden sind. Einzelne Teile können hier hinsichtlich inhaltlicher Gestaltung, Umfang und Form als Vorlage und Leitlinie dienen und Ideen für die eigene Arbeit liefern. Wir hoffen, dass dies Ihre Arbeit erleichtert und bitten, weitere gelungene Beispiele allen IT-Schaffenden zur Verfügung zu stellen.

Thema	Vorlagen & Ausfüllhinweise	Good Practices
Prozessmodell IT-Service	Auslöser	---
	IT-Projektportfolioplanung	---
	IT-Lösungsmanagement (Anforderungsmanagement und Transition Management)	IT-Lösungsmanagement



Konformitätserklärung besteht aus 5 Unterformularen (Einhaltung von Designvorgaben) und einem Hauptformular (Konformitätserklärung selber).

- IT-Sicherheit (IT-Sec)
- IT-Strategie (RIT-I-A1 und andere Stellen)
- IT-Technologiefolgeabschätzung (GPR)
- Datenschutz (Datenschutz)
- Querschnittsaufgaben

Konformitätserklärung

[Vorlage Konformitätserklärung](#)
(DOCX)

Anlagen zur Bestätigung, dass die Designvorgaben eingehalten werden:

- [Vorlage Designvorgabe IT-Sicherheit](#) (DOCX)
- [Vorlage Designvorgabe IT-Strategie](#) (DOCX)
- [Vorlage Designvorgabe Technologiefolgeabschätzung](#) (DOTX)
- [Vorlage Designvorgabe Datenschutz](#) (DOCX)
- [Vorlage Designvorgabe Querschnittsaufgaben](#) (DOCX)

[Vorlage Nichteinhaltung Designvorgabe \(V1.1\)](#) (DOCX)

Mit dieser Erklärung wird die Einhaltung der Regelungen der Designvorgaben bestätigt. Die Erklärung ist abzugeben jeweils bei Erreichen der Meilensteine 7, (ggf. 7a) und 8 des Prozessmodells und berücksichtigt damit den jeweiligen Wissensstand zu diesem Zeitpunkt.

Die Regelungen beziehen sich auf fünf Themengebiete:

1. IT Sicherheit
2. IT-Strategie
3. Technologiefolgenabschätzung (Mitwirkung des Personalrats)
4. Datenschutz (DSGVO)
5. Querschnittsaufgaben

Weiterführende Informationen erhalten Sie auf der Seite [Designvorgaben](#) (LINK).

Formulare herunterladen und bereitlegen:

Beispielordner: S:\Allgemein\Gemeinsame-Projekte\neuer_service_innolab

- BIA
- Checkliste
- Datenschutz
- Fachkonzept
- Konformitätserklärung
- Risikomanagement
- Servicebeschreibung
- Servicedesk
- Servicekategorie
- Systemspezifikation
- Testen_Testkonzept

- neuer_service_innolab
 - BIA
 - Checkliste
 - Datenschutz
 - Fachkonzept
 - ✓ ■ Konformitätserklärung
 - Datenschutz
 - GPR
 - IT-Sicherheit
 - IT-Strategie
 - Querschnittsaufgaben

- | Name |
|--|
| ■ Datenschutz |
| ■ GPR |
| ■ IT-Sicherheit |
| ■ IT-Strategie |
| ■ Querschnittsaufgaben |
| ■ Vorlage_Konformitaetserklaerung.docx |
| ■ Vorlage_Nichteinhaltung_Designvorgabe.docx |

- **Regelmäßig Checkliste durchgehen**
- **10 Minuten-Trainings von KM76 (immer wieder Hinweise zu Release- und Serviceeinführung)**
- **regelmäßig Formulare in Konformitätserklärung durchgehen**
- **ServiceNow Architectureinträge überprüfen (z.B. Phasenumstellung des neuen Services)**
- **An Start-Cap und Deployment-Cap denken – Vorlauf vor Early-Life und Go-Live einplanen**

ServiceNow anstelle von Iteraplan



Landeshauptstadt
München
IT-Referat
it@M

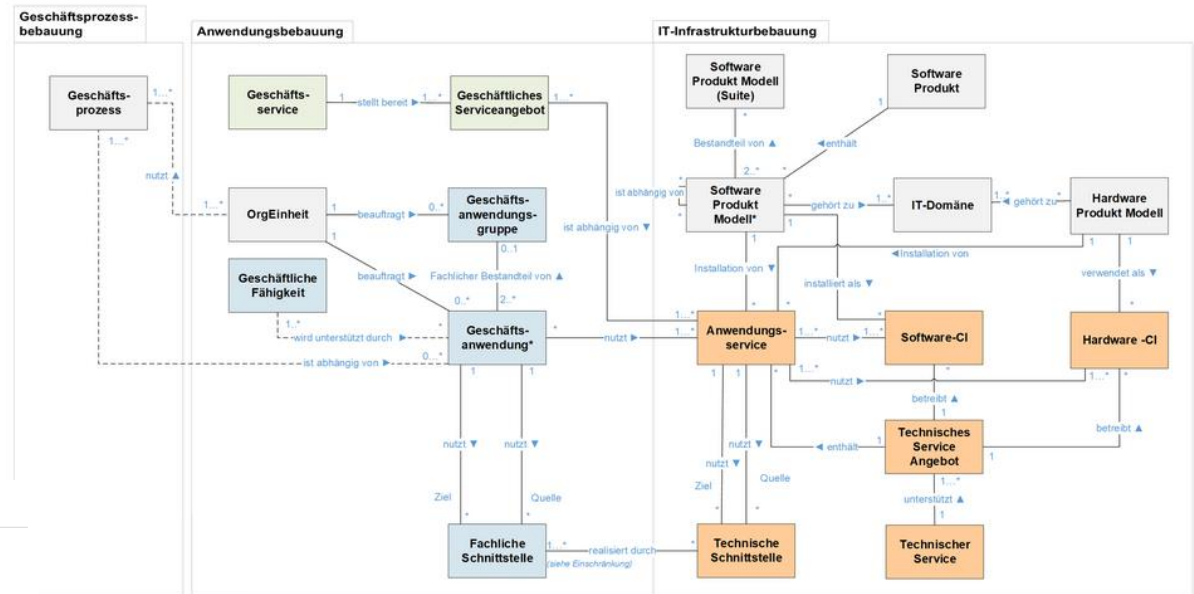
WiLMA-Arbeitsraum Architektur

mit Übersicht EAM-Metamodell:

Unter Schnellstart in ServiceNow

Verlinkung auf einzelne Tickets oder über
IT für IT -> Security, Prozesse & Compliance ->
Architekturmanagement

Direkt-Links zur Erstellung und Bearbeitung von technischen EA-Elementen (relevant für it@M)



Anwendungsservices



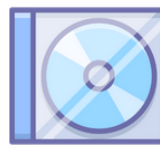
Logischer Container einer Umgebung einer noch zu installierenden oder einer bereits installierten Software.

Technische Schnittstellen



Technische Realisierung einer Informationsbeziehung, verknüpft zwei Anwendungsservices.

Software Produkt Modelle



Installierbare Software als Produkt (fremd- oder eigenentwickelt) mit Versionsangabe.

Anwendungsservice erstellen

Technische Schnittstelle erstellen

Software Produkt Modell erstellen

Anwendungsservice bearbeiten

Technische Schnittstelle bearbeiten

Software Produkt Modell bearbeiten



München.
Digital. Erleben.

Zusätzliche Formulare erforderlich z.B. Exit-Strategie

WiLMA-Arbeitsraum C4U :

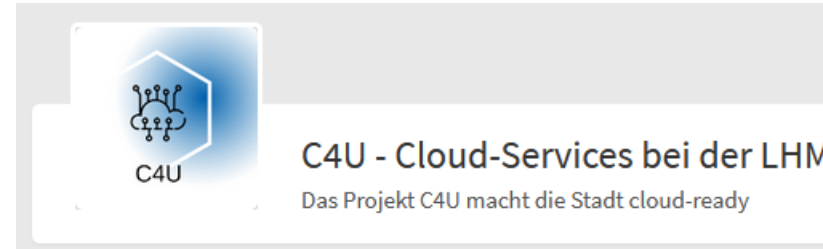
Hier unter Dokumente:

TRE_Leitfaden_SaaS_Cloud_V1.pdf

Schulungsangebote und Videos

Beratungsangebot:

Über Ticket beantragen



Cloud Service Beratung und Review

Eine Cloud Beratung anfordern



Das Cloud Center of Expertise bietet eine Beratung rund um das Thema "Cloud" an.